ESTIMATES

Human Resources Development Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2000

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities.*

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2000

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/43-2000
ISBN 0-660-61412-X

Foreword

On April 24, 1997, the House of Commons passed a motion dividing on a pilot basis the *Part III of the Estimates* document for each department or agency into two separate documents: a *Report on Plans and Priorities* tabled in the spring and a *Departmental Performance Report* tabled in the fall.

This initiative is intended to fulfil the government's commitments to improve the expenditure management information provided to Parliament. This involves sharpening the focus on results, increasing the transparency of information and modernizing its preparation.

The Fall Performance Package is comprised of 83 Departmental Performance Reports and the President's annual report, *Managing for Results 2000.*

This ***Departmental Performance Report,*** covering the period ending March 31, 2000 provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the department's *Report on Plans and Priorities* for 1999-00 tabled in Parliament in the spring of 1999.

Results-based management emphasizes specifying expected program results, developing meaningful indicators to demonstrate performance, perfecting the capacity to generate information and reporting on achievements in a balanced manner. Accounting and managing for results involve sustained work across government.

The government continues to refine its management systems and performance framework. The refinement comes from acquired experience as users make their information needs more precisely known. The performance reports and their use will continue to be monitored to make sure that they respond to Parliament's ongoing and evolving needs.

This report is accessible electronically from the Treasury Board Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to the TBS Internet site or to:

Planning, Performance and Reporting Sector
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A OR5
Tel: (613) 957-7167
Fax (613) 957-7044

101-03832/

Performance Report

For the period ending March 31, 2000

Approved by:

The Honourable Jane Stewart, P.C., M.P.
Minister of Human Resources Development Canada

The Honourable Claudette Bradshaw, P.C., M.P.
Minister of Labour

Table of Contents

Page

Executive Summary 2

Ministers' Messages 4

HRDC at a Glance

- Our Mandate 6
- How We Serve Canadians 7
- Our Service Lines, Key Results Commitments and Measures of Achievement 8
- 1999-2000 Expenditure Profile 15

Policy Accomplishments 16

Core Services Accomplishments

- Income Security 21
- Employment Insurance Income Benefits 27
- Human Resources Investment 33
- Labour 49
- Sound Departmental Management 56

Specified Purpose Accounts

- Employment Insurance Account 64
- Canada Pension Plan 65
- Government Annuities Account and Civil Service Insurance Fund 66

Supplementary Information

- Table of Contents 67
- Financial Performance 68
- Our Main Partners 75
- Evaluations and Internal Audits 77
- Statutory Annual Reports 80
- Consolidated Reporting 85

Websites and References 105

Index 107

Executive Summary

1999-2000 was a challenging year for Human Resources Development Canada (HRDC) with major highlights that can be grouped into three major areas.

Strengthening Management

The administration of grants and contributions in our department was the most prominent factor in HRDC's year. It began when, as part of our regular internal audit process, we analyzed a large sample of project files to determine if they met Government of Canada and HRDC requirements. While no money was found to be missing, we discovered serious gaps in how projects were managed and administered.

To respond, we developed and implemented a Six-Point Action Plan to review and correct problems with current and audited files and to ensure the full and consistent application of all financial and program requirements. We clarified our project management requirements and did the same on the accountability expected of executives, managers, program delivery and financial staff. That work was continuing as a very high priority for 2000-2001.

The Action Plan fit a larger agenda across HRDC to improve management and ensure proper accountability. This work addressed common needs such as leadership development and modern management practices. It included attention to issues recognized by the Auditor General in his reports to Parliament.

Major Policy and Program Initiatives

The 1999 Speech from the Throne set out the Government of Canada's comprehensive commitment to work with its partners to increase the quality of life of all Canadians. During the year, HRDC continued to implement the Government's agenda through various social and labour market policy and program initiatives – routinely collaborating with other federal departments, other levels of government and a wide diversity of groups in Canadian life.

Children and youth were Speech from the Throne priorities. HRDC played its part to meet government-wide goals through preparations to increase Employment Insurance parental benefits, encouragement of more family-friendly workplaces and a key role in moving forward the Government's efforts on the National Children's Agenda. HRDC's policy work on children's issues also helped guide federal collaboration with the provincial and territorial governments to strengthen the National Child Benefit.

Much of HRDC's quality of life focus centres on inclusion – that no Canadian is left behind as our economy and society continue to develop. For example, helping to increase skill levels among Canadians was a Speech from the Throne priority, because our experience shows that people benefit from expanded access to flexible, relevant skill

development information and opportunities. Consistent with that commitment to inclusion and other key Government commitments, we worked with Aboriginal organizations to introduce a new Aboriginal Human Resources Development Strategy.

We were a focal point for Government action on other priorities. One was our lead responsibility as the Government developed a coordinated approach to disability issues. Another was our place in the collaborative Government action on homelessness. The many consultations held with other levels of government and community service providers resulted in an allocation of $753 million for programs under the Homelessness Initiative.

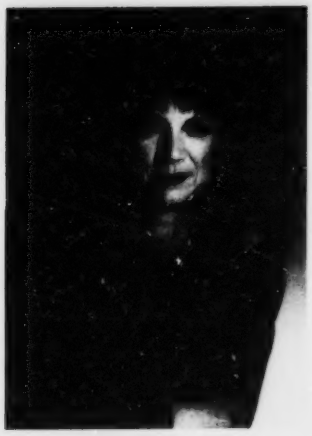
We built on our work to update key legislation by supporting revisions to Part II of the *Canada Labour Code*, through which employers and workers will have more responsibility for identifying and resolving workplace safety and health issues. We continued to monitor the impacts of Employment Insurance reform, supporting pilot projects to test alternative ways to reach EI objectives.

Improving Services to Canadians

Millions of Canadians look to HRDC for Employment Insurance, Old Age Security and Canada Pension Plan benefits. Many others look to us for services under the *Canada Labour Code* and for labour market, learning and workplace assistance and information. So, improving the quality of our services to Canadians was a priority expressed through an updated Service Delivery Policy. The updated policy reflects the importance of citizen-centred services delivered through people, partnerships and technology.

A good example of our citizen-centred service improvement was that 1.3 million Canadian seniors benefited from a new, faster way to renew their Guaranteed Income Supplement (GIS) benefits. For the first time, they no longer had to file a GIS renewal form because we could use their income tax data instead. This step significantly reduced by 88% (from 247,000 in 1996-1997) the number of seniors who faced a temporary cut in benefits because problems due to late or incomplete GIS renewal forms dropped dramatically.

Another initiative meant that EI claimants could get immediate decisions on many claim issues, instead of waiting days or even weeks for answers. To achieve that, we changed the rules to give our front-line Employment Insurance staff more decision-making authority rather than having to refer certain issues to other employees. These service improvements were complemented by improved telephone services and expanded Internet options, positioning us to meet the Government On-line commitments set out in the Speech from the Throne.



This has been a pivotal year for HRDC and I am deeply grateful to the employees of HRDC who worked very hard on many different fronts. We laid the foundation for permanent improvements in our management practices as we corrected administrative weaknesses identified in our internal audit of grants and contributions. At the same time, we were able to move ahead on our policy agenda, working collaboratively with our partners.

We launched a Six-Point Action Plan to strengthen administration of Grant and Contribution programs. We made staff training an integral part of management improvement. We also initiated a comprehensive program management study to ensure that the objectives of all Grant and Contribution programs are clearly defined and that performance measures are in place to demonstrate that these objectives are met.

During 1999-2000, we actively pursued a policy agenda dedicated to improving the quality of life of Canadians: meeting the needs of children and families; helping Canadians participate in the knowledge economy; and, improving the participation of people with disabilities in Canadian life. We followed through on commitments such as extended Employment Insurance parental benefits and improved service delivery including an easier way for seniors to apply for their Guaranteed Income Supplement. We added to our investments in children and families by increasing funding for the National Child Benefit and support for research on the development of our country's children and youth. We launched a strategy to work with our partners on finding long term solutions to the problem of homelessness.

I am particularly proud of our work with provincial and territorial governments on the National Children's Agenda, which led to the recent agreement on early childhood development. On September 11, 2000, First Ministers agreed to work together and implement an early childhood development framework that includes the substantial investment by the Government of Canada of $2.2 billion over the next five years. Provincial and territorial governments have agreed to use this increased funding to promote healthy pregnancy, birth and infancy; improve parenting and family supports; strengthen early childhood development, learning and care; and strengthen community supports. Their commitment to report back will also allow Canadians to track progress in improving the well being of young children.

HRDC has many challenges ahead. But I am confident that our accomplishments this year will provide a solid foundation for continuing management improvements. We are well on the way to achieving that difficult but essential balance between providing the best possible service to Canadians and communities, together with the highest level of accountability for appropriate use of public funds.

The Honourable Jane Stewart, P.C., M.P.
Minister of Human Resources Development Canada

The quality of life that Canadians enjoy depends on many factors. One of the most important is the state of Canadian workplaces. Canada benefits economically and socially when Canadian workers and employers join forces with government to ensure productive, safe and equitable workplaces.

As Minister of Labour, I have seen the many ways that the HRDC Labour Program plays an important leadership role on workplace issues. For example, our work to promote more family-friendly workplaces was part of the Government's commitment to Canadians in the Speech from the Throne. Our support for initiatives on work-family-life balance shows how we use research, communications and dialogue on policies and programs to help bring about positive change in a rapidly evolving workplace environment.

Those efforts built on our important core functions under the *Canada Labour Code*, the *Employment Equity Act* and other legislation. Those laws cover the roughly one in ten Canadian workers who work in industries under federal jurisdiction, setting a recognized standard for all workplaces. Our commitment to align them with best practices led our Government to update Part II of the *Canada Labour Code* on safety and health, just as we had previously modernized Part I of the *Code* on industrial relations.

I was particularly proud of our international record. We obtained the speedy agreement of all provinces and territories needed to ratify the new International Labour Organization Convention on the Elimination of the Worst Forms of Child Labour. We also expanded our cooperative work with partners in the Americas and the Asia-Pacific region that is helping to raise awareness of, and respect for, labour standards around the world. Those and similar initiatives were in the spirit of Canadian values and our strong place in the world.

The Honourable Claudette Bradshaw, P.C., M.P.
Minister of Labour

Our Mandate

Parliament and the Government of Canada have mandated HRDC to help enhance the quality of life enjoyed by Canadians of all ages and those in groups with distinct needs through programs and services reaching millions of people annually such as these:

Children

- Employment Insurance (EI) family income supplement, maternity and parental benefits
- First Nations and Inuit childcare
- Canada Education Savings Grant
- Canada Pension Plan (CPP) benefits to dependent children of disabled or deceased contributors
- National Child Benefit
- International Labour Organization Convention on Child Labour
- National Longitudinal Survey on Children and Youth

Youth

- Youth Employment Strategy
- EI Premium Relief for employers hiring youth
- Literacy initiatives for out-of-school youth
- Canada Student Loans
- Canada Study Grants
- Student debt management initiatives
- Student Summer Job Action
- Social Insurance Numbers
- Youth Occupational Safety and Health

Working Age Adults

- Employment Insurance Income Benefits
- Employment Benefits and Support Measures
- Promotion of stable, safe, fair, family-friendly and equitable workplaces
- CPP Disability benefits
- Employability Assistance for People with Disabilities
- Opportunities Fund
- CPP Survivors benefits
- Urban Aboriginal Initiatives
- Older Workers pilot projects
- Labour market information

Seniors

- Canada Pension Plan Retirement benefits
- Old Age Security benefits
- Allowance benefits
- Guaranteed Income Supplement benefits

Under the authority of the *Human Resources Development Act*, we fulfil our mandate to the government and to Canadians by administering **legislation**, **programs** and **services** under the *Employment Insurance Act,* the *Canada Pension Plan,* the *Old Age Security Act*, the *Canada Labour Code*, the *Canada Student Financial Assistance Act* and numerous other laws.

We increasingly fulfil our mandate through **policies** and **partnerships**. These often involve cooperation with other governments and sectors of society on broad issues such as meeting the needs of children or ensuring more productive and family-friendly workplaces.

Information is a major service that enables us to meet our mandate to Canadians. By providing them with information on topics such as retirement income sources, careers and workplace innovations, we offer citizens reliable facts that help them make more effective choices.

Throughout our work, our Mission expresses our ultimate goal. Our Vision guides us on what we do and how we do it.

Our Mission is:

"To enable Canadians to participate fully in the workplace and the community."

Our Vision is to:

- *take an integrated approach to human development*
- *enable Canadians to manage transitions in their lives*
- *provide the highest quality services*
- *emphasize preventative measures*
- *act as a leader in policies and programs*
- *forge partnerships*
- *build the capacity of communities*
- *respect our core values*
- *continue to develop and build on the strengths of our people*

How We Serve Canadians

The newly-updated HRDC Service Delivery Policy is ensuring that we design our services explicitly around the interests and priorities of Canada's citizens. This includes an effective mix of services drawing on people, partnerships and technology to meet the needs of our diverse range of clients, some of whom are listed in the chart on the next page.

More than 21,000 HRDC employees are at work across the country to serve Canadians. Most work in our 320 Human Resource Centres of Canada, our 21 telecentres that offer 1-800 toll free service and our six Information Technology Centres. Others work in our National Headquarters and 10 regional offices. Many Canadians now use our 5,000 self-service electronic kiosks, while others access a growing range of HRDC services over the Internet.

We now routinely serve Canadians through collaborative arrangements with partners.[1] Many collaborative agreements with provincial and territorial governments and

[1] See Partners table on page 75.

Aboriginal organizations enable them to use HRDC funding to design and deliver key programs and services, especially related to shared social and labour market priorities. We also work closely with and through the voluntary sector, the private sector, labour, educators and communities of all kinds. We are focusing increasing attention on ensuring that all these partnerships involve clear accountability for results and effective management of public funds. Our program evaluation work is an important part of this process. It is a way to assess and communicate what works best in human development programs, policies, services and approaches.[2]

Our Service Lines, Key Results Commitments and Measures of Achievement

Measuring HRDC's performance is an evolutionary process and work continues to improve and refine our performance measurement strategy. During 2000-2001, we will be implementing new outcome measures. Work is also underway to develop additional measures that will provide a more complete picture of the Department's performance, taking into consideration the perspectives of citizens, clients and taxpayers and emphasizing the impacts of HRDC programs on Canadians.

Our clients include:

- *members of groups in society who need focused support to enable full workplace and community participation, such as children, youth at risk, older workers, Aboriginal people and Canadians with disabilities*
- *parents who are saving for their children's education*
- *those who need assistance to pursue studies or to return to the labour market*
- *employers and employees dealing with workplace-related issues*
- *people receiving Employment Insurance benefits*
- *Canadians looking for jobs*
- *individuals who require a Social Insurance Number*
- *people in the voluntary sector*
- *seniors, children, survivors and people with disabilities who are eligible for public pensions*

In summary, one day or another, HRDC serves almost every Canadian.

Citizens expect the Government of Canada to contribute to making a positive difference in their lives and in the life of their country. We demonstrate our large-scale results through evaluations, special studies, reviews and lessons learned as well as the outcome measures reflected in our **Key Results Commitments.**

Our **clients** are those to whom we directly provide services. They expect and deserve the high level of quality service that we express through service delivery and quality measures contained in our **Key Results Commitments** and through our service commitments (see page 60 in Sound Departmental Management).

Taxpayers expect us to employ money and people effectively, efficiently and towards the most important results. We express our commitments to them through effectiveness measures contained in our **Key Results Commitments**.

[2] For more information on our evaluation work, see Evaluations and Internal Audits on page 77.

We have structured HRDC programs and services under four core service lines responsible for direct program delivery to Canadians and two others relating to activities that provide support and services to the core service lines.

Human Resources Development Service Lines	1999-2000 Expenditures	To provide Canadians with: (Key Commitments and page reference for associated Key Results Commitments)
Core Service Lines		
Income Security (see page 21)	$42,469M FTEs: 3,467	Sustainable Income Security Programs for seniors; persons with disabilities and their children; survivors; and migrants ..... pages 11 and 12
Employment Insurance Income Benefits (see page 27)	$9,956M FTEs: 7,755	Temporary income support to eligible unemployed workers, or individuals who are out of the workplace due to maternity or parental responsibilities or as a result of illness ..... pages 11 and 12 Confidence in the financial integrity of the Employment Insurance Program ..... page 13
Human Resources Investment (see page 33)	$4,332M FTEs: 3,495	Effective and efficient labour market[a] ..... page 11
Labour (see page 49)	$159M FTEs: 658	Safe, fair, stable and productive workplaces ..... page 13
Sound Departmental Management		
Corporate Services and Human Resource Centres of Canada Management & Joint Services (see page 56)	$902M FTEs: 6,104	A departmental infrastructure to achieve effective and efficient services ..... page 12 Prompt collection of monies due to the Crown ..... page 13 Sound administration and financial management of grants and contributions ..... page 13
Total HRDC's Service Lines	**$57,818M**	
Other Costs[b]	$125M	
Consolidated Total	**$57,943M** **FTEs: 21,479**	

a. A new Key Result Commitment was developed for Human Resources Investment (HRI) in 1999-2000. Refer to the HRI segment on page 33.

b. Represents miscellaneous items relating to charges and recoveries from provincial governments and other federal departments and agencies for Workers Compensation and the EI account and the CPP.

Our **Key Results Commitments** define the highest-profile objectives for our major programs and other corporate functions. During 1999-2000, we developed a more comprehensive set of Key Results Commitments than we had originally set out in our *Report on Plans and Priorities*.

We now organize our commitments in three categories: Outcome measures, Service Delivery and Quality measures, and Effectiveness measures, to consider the perspectives of citizens, clients and taxpayers respectively. We expect to implement an even more integrated approach through a new Chart of Key Results for 2001-2002. It will help us assess progress towards results through balanced performance information that is clear, transparent and meaningful to Canadians.

Almost all Key Results Commitments that we set out in the *1999-2000 Report on Plans and Priorities* were tracked for the entire year and are reported in the following tables. We have also noted the Key Results Commitments that are in place for 2000-2001.

A. Outcome Measures

To provide Canadians with: (Key Commitments)	To be demonstrated by: (Key Results Commitments)	Objective (O) Result (R)
Sustainable Income Security Programs for seniors; persons with disabilities and their children; survivors; and migrants	**The relative importance of public pensions to a recipient's total annual income**	
	➢ Recipients' (65 years of age or older) total annual income from Old Age Security, Guaranteed Income Supplement and Canada Pension Plan payments as a percentage of total income from all sources.	New measure as of 2000-2001
	➢ Canada Pension Plan Disability recipients' total annual income from CPP Disability payments as a percentage of total income from all sources.	New measure as of 2000-2001
	➢ Percentage of Old Age Security recipients also receiving Guaranteed Income Supplement.	New measure as of 2000-2001
Temporary income support to eligible unemployed workers, or individuals who are out of the workplace due to maternity or parental responsibilities or as a result of illness	**Contribution to a smoothly functioning labour market by providing temporary income support**	
	➢ Percentage of unemployed individuals who are potentially eligible to receive EI benefits.	New measure as of 2000-2001
Effective and efficient labour market	**Access to employment by all Canadians**	
	➢ Number of clients (EI and CRF) employed or self-employed following Human Resources Investment interventions.	O: 226,000[a] R: See Note b
	➢ Unpaid benefits (EI Part I) resulting from Employment Insurance claimants returning to work before the end of their benefit period following participation in Employment Benefits and Support Measures.	O: $752M[a] R: See Note b
	Access to learning opportunities	
	➢ Number of Canadians who access learning opportunities as a result of Canada Student Loans and Canada Education Savings Grant programs.	O: N/A R: 410,000[c]
	➢ Number of youth and Aboriginal clients who return to school following Human Resources Investment program interventions.	New measure as of 2000-2001

a. The objectives shown differ from those presented in the *1999-2000 Report on Plans and Priorities* as a result of objective setting consultations with provinces/territories.
b. Until concerns over the collection and use of the Social Insurance Number by HRDC have been resolved, we are unable to report these performance results.
c. As final data was not available, this number is an estimate.

B. Service Delivery and Quality Measures

To provide Canadians with: (Key Commitments)	To be demonstrated by: (Key Results Commitments)	Objective (O) Result (R)
Sustainable Income Security Programs for seniors; persons with disabilities and their children; survivors; and migrants	**Telephone client service**	
	➢ Access I: Percentage of callers not receiving busy signal.	O: 95% R: 98.7%
	➢ Access II: Percentage of callers answered by a Service Delivery Agent within three minutes.	O: 95% R: 88.6%[a]
	Effective claims processing	
	➢ Average number of working days to process Canada Pension Plan applications (excluding disability benefits).	O:16 days[b] R: 29 days
	➢ Average number of working days to process Old Age Security applications.	O: 16 days[b] R: 24 days
	➢ Average number of working days to process initial Canada Pension Plan Disability applications.	O: 62 days R: 61 days
	➢ Percentage of Guaranteed Income Supplement Benefits renewed automatically through client's tax return data and percentage of Guaranteed Income Supplement Accounts returned to basic benefits ("reverted").	O: 66% R: 84.4% O: 2% R: 1.9%
Temporary income support to eligible unemployed workers, or individuals who are out of the workplace due to maternity or parental responsibilities or as a result of illness	**Effective claims management**	
	➢ Percentage of first benefit cheques paid as early as legally possible (within 28 days of registration of Initial and Renewal claims).	O: 90% R: 96.7%
	Effective appeals management	
	➢ Number of appeals scheduled to be heard by the Board of Referees, within 30 days of the filing of an appeal.	O: 90% R: 84.1%[c]
	Effective telephone client service	
	➢ Percentage of callers answered by a Service Delivery Agent within three minutes.	New measure as of 2000-2001
A departmental infrastructure to achieve effective and efficient services	**Percentage of information technology project phases completed on budget and on time**	O: 85% R: 100%

a. See page 24 for an explanation of the variance.
b. The objectives for these speed of service measures were changed from 16 to 28 working days effective April 2000, based on 100% automated census data, measurement of the process including computer processing time and client consultations. The 16 day objectives were based on manual sampling.
c. See page 30 for an explanation of the variance.

C. Effectiveness Measures

To provide Canadians with: (Key Commitments)	To be demonstrated by: (Key Results Commitments)	Objective (O) Result (R)
Confidence in the financial integrity of the Employment Insurance Program	**Effective investigation and control activities**	
	➢ Dollar value of direct savings from detection activities and indirect savings from deterrence and prevention activities.	O: N/A[a] R: $572M
Safe, fair, stable and productive workplaces	**A safe, healthy and equitable environment and a stable labour-management relations climate**	
	➢ Percentage of collective bargaining disputes settled under Part I of the *Canada Labour Code* without work stoppage.	O: 90% R: 90.5%
	➢ Percentage of Part II situations of non-compliance (excluding situations of danger) voluntarily resolved through the acceptance of Assurances of Voluntary Compliance (Part II of the *Canada Labour Code*).	O: 90% R: 97.5%
	➢ Percentage of unjust dismissal complaints settled by inspectors (Part III of the *Canada Labour Code*).	O: 75% R: 78.2%
Prompt collection of monies due to the Crown	**Effective recovery function**	
	Recovery of Overpayments	
	➢ Dollars collected: Employment Insurance and Employment Programs.	O: $205M R: $196.7M[b]
	Recovery of Loans	
	➢ Dollars collected: Canada Student Loans Program.	O: $190M R: $154.5M[b]
Sound administration and financial management of grants and contributions	**Effective administration and financial management practices**	
	➢ Implementation of HRDC's action plan within prescribed time frames.	New measure as of 2000-2001

a. Not applicable.
b. See page 59 for an explanation of the variances.

D. Six-Point Action Plan on Grants and Contributions

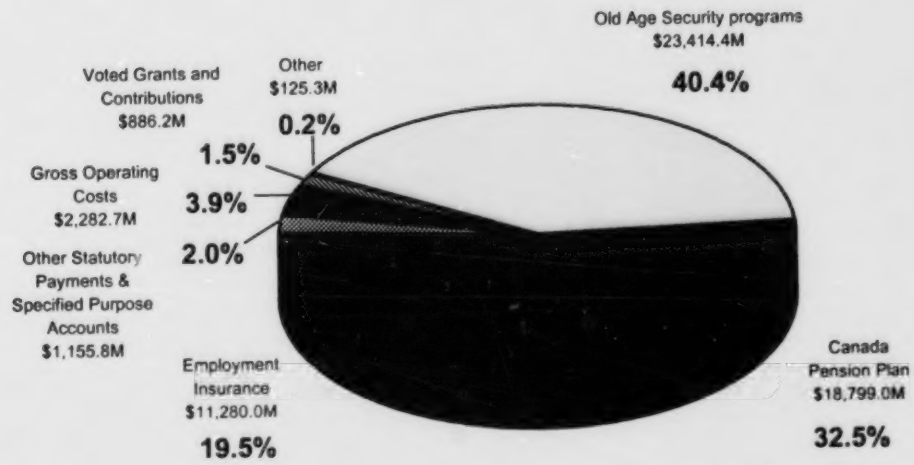
Although not formally part of our Key Results Commitments, the Six-Point Action Plan on Grants and Contributions was an explicit and high profile commitment to Parliament and Canadians by Minister Stewart. The Action Plan was implemented in response to our Internal Audit that indicated shortcomings in the management and administration of HRDC grant and contribution programs. More details on the Action Plan are provided on page 56.

To provide Canadians with: (Key Commitments)	**To be demonstrated by:** (Key Results Commitments)	**Objective (O) Result (R)**
Confidence that management and administration of HRDC grant and contribution programs are being improved	**Full and timely implementation of the Six-Point Action Plan on Grants and Contributions** ➢ Payments meet financial and program requirements ➢ Check and correct problem files ➢ Equip and support our staff ➢ Ensure accountability for results ➢ Get the best advice available ➢ Report progress to the public and staff	A review by Pricewater-houseCoopers indicated that 36 of 38 Action Plan items were completed or on schedule; two were slightly delayed.

1999-2000 Expenditure Profile

Although HRDC has the greatest expenditure on programs and services of any department at $58 billion dollars, more than $54 billion, or 94% of this spending, goes directly to individual Canadians through the Employment Insurance, Canada Pension Plan and Old Age Security programs and other statutory transfer payments.

CONSOLIDATED TOTAL: $57,943.4M



HRDC's Gross Expenditures		
Net Operating Costs		761.5
Add Recoveries in relation to:		
Canada Pension Plan	211.2	
Employment Insurance Account	1,262.6	
Workers Compensation	47.4	1,521.2
Gross Operating Costs		**2,282.7**
Voted Grants and Contributions		**886.2**
Total Gross Expenditures		3,168.9

Other – Workers Compensation and EI/CPP Charges and Recoveries	**125.3**

Statutory Transfer Payments		
Grants and Contributions:		
Old Age Security programs		**23,414.4**
Other Statutory Payments:		
Canada Student Loans	688.8	
Canada Education Savings Grant	334.1	
Other	60.0	1,082.9
Total		24,497.3
Canada Pension Plan benefits		**18,799.0**
Employment Insurance benefits		
Part I	9,299.7	
Part II	1,980.3	**11,280.0**
Other Specified Purpose Accounts[a]		72.9
Total Statutory Transfer Payments		54,649.2

a. Includes payments related to Government Annuities and Civil Service Insurance Fund.

Policy Accomplishments

Policy Leadership

HRDC's contributions to Canadians extend beyond our delivery of important programs and services. We are also social and labour market policy leaders. By researching, analyzing and evaluating existing policies and programs as well as possible policy choices, HRDC identifies the social and labour market issues where the Government of Canada and its partners can make positive differences in the lives of Canadians. We advise on the most productive approaches the government can take to get results for Canadians.

HRDC operates in a rapidly evolving environment for policy research, analysis and evaluation. Our work is increasingly focused on defining clear social and labour market policy outcomes, supported by measurable and meaningful indicators of results. As part of this, we are contributing to the expanding body of international research into what works best to achieve policy goals.

Our policy-related efforts have substantial influence outside HRDC. We work closely with policy and research experts in other federal departments to shape effective, comprehensive strategies for the Government of Canada to consider on key issues of importance to citizens. We are also known for our partnerships with policy officials in other levels of government and with experts in the voluntary sector and the academic community towards collaborative approaches to major Canadian priorities.

Improving the Quality of Life of Canadians

The 1999 Speech from the Throne committed the Government of Canada to work with its partners to build the highest quality of life for all Canadians.[3] These commitments were further detailed in the 2000 Budget.[4]

The research evidence strongly suggests that strategies to promote early childhood development, lifelong learning and skill development, and efforts to ensure greater inclusion of people from disadvantaged backgrounds in our economy and society are beneficial for increasing Canadian living standards and quality of life. Sound social investments based on these strategies can generate results, including higher skill levels and greater economic success. People can gain a greater ability to adapt to change and a greater sense of inclusion and participation in society.

---

[3] http://www.pco-bcp.gc.ca/sft-ddt/

[4] http://www.fin.gc.ca/budget00/toce/2000/bud2000e.htm

During the year, HRDC worked to carry out the Government's commitment to increasing quality of life through our department's program and policy activities. Beyond the specific contributions to program initiatives described throughout this report, HRDC policy initiatives addressed four major policy priorities of the government: children, skills and learning, disability issues and homelessness.

Children

The foundations for a high quality of life are laid in the very early years. Parents and families have the primary responsibility for the care of their children, but society must work to ensure that children develop the abilities to succeed.

During the year, HRDC continued work on the Government of Canada's multifaceted strategy to better support children and families, as outlined in the 1999 Speech from the Throne. The duration of Employment Insurance parental benefits will be extended and made more flexible in order to help parents spend more time with their children. Parental benefits will increased from 10 to 35 weeks, meaning that the total of maternity and parental benefits payable to new parents will be extended from six months to one year. Access to these benefits will be improved with a reduction in the number of hours required to qualify for special benefits. These improvements will be available to parents of children born, or placed for adoption, on or after December 31, 2000. We share leadership with Treasury Board on efforts to make workplaces more family-friendly. With Health Canada, we are working towards an agreement on support for early child development with provincial and territorial governments. We hope to achieve that agreement by December 2000.

HRDC was also involved in continuing the Government of Canada efforts on the National Children's Agenda (NCA). The NCA is a cooperative effort by governments in Canada to ensure that all Canadian children have the best opportunities to develop their potential. This intergovernmental initiative is taking place under the auspices of the Federal/Provincial/Territorial Ministerial Council on Social Policy Renewal. There has been good collaboration in developing a shared vision and opening the process to wider public involvement. In May 1999, the vision paper *A National Children's Agenda: Developing a Shared Vision* was released,[5] along with a supplementary paper, *A National Children's Agenda: Measuring Child Well-Being and Monitoring Progress*.[6] A public dialogue following the release of the papers helped address the issue of public involvement, and in June 2000, *The Public Report: Public Dialogue on the National Children's Agenda – Developing a Shared Vision* was released.[7] This shared vision will guide the ongoing efforts of governments to support families and children.

5 http://socialunion.gc.ca/nca/may7-back_e.html

6 http://socialunion.gc.ca/nca/may7-measure_e.html

7 http://socialunion.gc.ca/nca/June21-2000/english/index_e.html

HRDC policy work on children's issues has also helped to guide the Government of Canada's collaboration with provincial and territorial governments in building the National Child Benefit (NCB) initiative. As its contribution to the NCB initiative, the Government of Canada is continuing to increase the income support it provides to low-income families with children through the Canada Child Tax Benefit (CCTB). The latest federal Budget will bring annual maximum benefits under the CCTB to $2,400 for the first child and $2,200 for each additional child by 2004 – close to doubling child benefits since reforms began in 1997.

Provinces, territories and First Nations are adjusting the income support they provide to families with children through social assistance or other programs, so that families on social assistance receive no less total income support.[8] These savings are reinvested in new and enhanced benefits and services targeted to low-income families with children, such as supplementary income support, extension of dental and health benefits to children in low-income working families, improved child care services and new services for children at risk. In 1999-2000 provincial, territorial and First Nations reinvestments reached an estimated $500 million (not including Quebec).

Skills and Learning

To maintain our competitiveness, Canada must make significant investments in the skills of its workforce. In many areas Canada does well, with a high percentage of the labour force having at least some post-secondary education. At the same time, many Canadians do not have the literacy skills required for a knowledge-based economy. Equipping Canadians with the skills required by the changing labour market is a concern shared by all governments.

In the 1999 Speech from the Throne, the Government committed to establishing a national action plan on skills and learning for the 21st century to: enable skills development to keep pace with the evolving economy; make it easier for Canadians to finance lifelong learning; and provide a single window to Canada-wide information about labour markets, skill requirements and training opportunities. Federal, provincial and territorial Labour Market Ministers have also agreed to address key issues facing Canadians in the labour market; joint federal-provincial-territorial work is underway on developing a framework for common understanding and possible joint or complementary action on skills development.[9] The Government is committed to forging partnerships with provinces and territories, employers, the public sector and individual Canadians to introduce initiatives aimed at raising the skills level of the adult workforce.

[8] While Quebec agrees with the basic principles of the NCB initiative and is reinvesting savings in programs for families with children, the Government of Quebec is not a formal participant in this initiative.

[9] The Government of Quebec, although it shares the same concerns, does not intend to adhere to a pan-Canadian strategy on skills development. Quebec considers that skills development falls under its jurisdiction.

The Government is working with stakeholders to raise awareness of the need for collective action by governments, industry, labour and educators to address skills shortages in key sectors such as information technology, engineering, science and trades.

Disability Issues

The Speech from the Throne committed the Government to continue the work with the provinces and territories, the private and voluntary sectors and others to build communities that are inclusive of Canadians with disabilities.

In 1998, federal, provincial and territorial Ministers of Social Services (except Quebec) released *In Unison: A Canadian Approach to Disability Issues.*[10] *In Unison* expresses a common vision of full citizenship. This policy work led to an accountability framework that federal, provincial and territorial Ministers of Social Services approved in October 1999. It also involved identifying how best to ensure involvement of people with disabilities in realizing the *In Unison* goals.

At the same time within HRDC, we carried out additional disability policy work that helped to guide the Government of Canada's own commitments on disability issues announced by then-Minister Pettigrew in July 1999.

Homelessness

On March 23, 1999, Minister Bradshaw was appointed as Federal Coordinator on Homelessness. A National Secretariat on Homelessness was established to provide support to the Minister and to work at strengthening coordination and partnership work with other federal departments, other levels of government and community service providers.

On December 17, 1999, the Government announced that it would invest $753 million to address absolute homelessness in Canada. The Homelessness Initiative focuses on fostering partnerships with provinces, territories, other levels of government and the private, voluntary and not-for-profit sectors to reduce and prevent homelessness.

The Homelessness Initiative has two components. One is to enhance existing programs under the Urban Aboriginal Strategy and Youth Employment Strategy and to enhance the Shelter Enhancement Initiative and Residential Rehabilitation Assistance Program. The other is the new *Supporting Communities Partnership Initiative* (SCPI) and the new *Surplus Federal Real Property for Homeless Initiative*.

[10] http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_e.html

Policy Accomplishments

SCPI will help communities bring all levels of governments and other partners together to develop a 'continuum of supports' plan which will identify both the assets and gaps within a community. This plan will help communities identify their priorities for the upcoming years, and will form the 'blueprint for action' that they will pursue. The *Surplus Federal Real Property for Homeless Initiative* will facilitate the transfer of surplus federal lands and/or property to not-for-profit organizations or municipalities.

Another objective of the Homelessness Initiative is to develop a knowledge base about the underlying causes of homelessness and a database of 'best practices' for addressing the issue.

Other Policy Research

In addition to the policy review and analysis needed to support action in the priorities noted above, and the program evaluations described later in this report, HRDC carried out or supported policy research on other issues.

HRDC continued to examine the impacts of the Self-Sufficiency Project carried out in New Brunswick and British Columbia. The goal of this pilot project is to examine the effect of financial incentives on the employment patterns of long-term social assistance recipients.

Research was also conducted to learn more about how children are developing today and how we can better prepare them for the challenges of tomorrow. For example, we now have a better understanding of the family characteristics that make the most difference to children's success in school.

HRDC also co-sponsored a conference on issues surrounding the transition to a knowledge society. Among the themes examined were the impact of a knowledge-based society on wages and skill requirements, access to information and communication technology and new work opportunities available in a knowledge society.

Income Security

Our Key Commitment:

To provide Canadians with sustainable Income Security Programs for seniors; persons with disabilities and their children; survivors; and migrants.

Canada's public pension system has contributed substantially to reducing the percentage of older Canadians who live on low incomes and has become an increasingly important response to the income needs of many Canadians with disabilities. Ensuring that this system continues to be strong and effective, but also affordable, is an important public policy priority. In fact, this priority was reflected in the decision of the federal, provincial and territorial Ministers of Finance in 1997 to implement changes to the Canada Pension Plan (CPP) that would ensure its long-term sustainability for future generations, while moderating the costs to future contributors. The successful completion of the Triennial Review of the CPP in December 1999 confirmed the soundness of those changes.

Within HRDC, the Income Security Program (ISP) Branch is responsible for ensuring that benefits are paid to eligible seniors, the disabled and their children, survivors of deceased workers as well as migrants to and from Canada. ISP pays approximately $23.4 billion in Old Age Security (OAS) pensions and $18.8 billion in Canada Pension Plan benefits to over 4.8 million beneficiaries annually.

As part of HRDC's commitment to helping Canadians plan for key transitions in their lives, ISP works to increase public understanding of the goals, methods and administration of Canada's public pension system, and the overall retirement income system in Canada. More than 3,500 HRDC employees help deliver these programs and provide related information to Canadians.

Strategic Policy Branch is responsible for the overall development of policies related to income security programs, including the Canada Pension Plan and Old Age Security. As such, it undertakes analysis of upcoming pressures and challenges that the public pension system may face and develops policy proposals as appropriate. It also works with the Department of Finance to analyze policy issues identified through the Federal-Provincial-Territorial Committee of CPP Officials, as well as through Ministers of Finance.

Core Services Accomplishments

GROSS SPENDING

(millions of dollars)	1997-1998 Actual	1998-1999 Actual	1999-2000 Planned Spending	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual
Gross Operating Expenditures[a]	277.3	271.1	261.1	277.4	256.1
Old Age Security Related Transfer Payments	22,232.0	22,781.3	23,500.0	23,414.4	23,414.4
Total Gross Expenditures	22,509.3	23,052.4	23,761.1	23,691.8	23,670.5
CPP Benefit payments	17,537.0	18,203.0	19,033.0	18,835.0 [b]	18,799.0
Consolidated Total for ISP	40,046.3	41,255.4	42,794.1	42,526.8	42,469.5
Full Time Equivalents (FTEs)	3,308	3,345	3,502	3,609	3,467

a. For recoveries from the CPP and net expenditures see Figure 2 on page 70.
b. Total Authorities for CPP benefit payments reflects the forecast as reported in the 2000-2001 RPP.

Operating Environment and Challenges

As the preceding table shows, of the $42.5 billion that HRDC's Income Security Programs spent during 1999-2000, almost all were paid out in benefits to Canadians. Less than 1% ($256 million) of our total spending was used to support the day-to-day operations related to the ongoing maintenance of client accounts and processing of new applications.

As part of the Government's larger commitment to enhancing the quality of life of Canadians, we applied some of these funds to building a more efficient, effective program with improved services. Our focus on improving operations and addressing key policy needs led to clear results that were largely in line with what we had committed to deliver in 1999-2000.

In addition to ongoing environmental issues such as preparing to meet the needs of an ageing society and putting new technologies to work to modernize our service delivery, the year had one major new element that helped to define our priorities. That was the action of the Government to adopt an approach to disability issues for its departments and agencies.[11] The Minister of Human Resources Development is the lead for this initiative and CPP Disability - as the most visible federal disability program - plays an important role in helping to achieve federal objectives.

[11] See page 19 – Disability Issues, under the Policy Accomplishments section.

Achievements and Their Impacts on Canadians

In the *1999-2000 Report on Plans and Priorities*, we identified two major strategies:

- Meeting our operational commitments under the Canada Pension Plan and Old Age Security programs and related legislation through quality service and the efficient use of resources; and
- Monitoring and acting on related policy and communications issues.

Meeting our operational commitments under the Canada Pension Plan and Old Age Security programs and related legislation through quality service and the efficient use of resources

Improve Services

Our major service commitment was to introduce a new and simpler process for the annual renewal of the Guaranteed Income Supplement (GIS) for Canadian seniors. We moved the renewal date from April to July and used income tax data to provide us with necessary information for automatic renewals. We expected that 66% of our clients would be renewed automatically. The actual outcome was much higher, 84% of our clients or 1,266,000 people were automatically renewed.

- *1.3 million Canadians had their GIS benefits automatically renewed.*
- *98.7% of all callers were able to access ISP services on their first attempt.*

Our much better results were due to a special information package from Revenue Canada (now the Canada Customs and Revenue Agency) that went to seniors who did not usually file an income tax return. It outlined the benefits of filing a return and increased the expected number of automatic GIS renewals by 125,000.

Related to this, we reduced the number of GIS clients who experience a temporary interruption in benefits from 75,000 from previous years to 29,000 in 1999-2000. This means that far fewer clients had their benefits reverted to the basic OAS, an action that is taken when clients do not file either an income tax return or a GIS application form by the July deadline.

Another major service commitment was to continue to expand our telephone service capabilities to ensure that 95% of all clients would be able to access and receive ISP service by telephone at all times. In the past, ISP call service was not consistent and generally unacceptable during peak periods.

We used a new resource allocation model to predict telephone activity and to schedule staff accordingly. During 1999-2000, our ISP telecentres received 4.9 million calls, and 98.7% of those callers were able to access our 1-800 system on their first try. However, on average, only 88.6% of our callers throughout the year were able to connect with an ISP agent within three minutes. This result is lower than expected because of performance shortfalls over a few weeks, for example, during the normally hectic GIS Renewal period. We responded somewhat to these pressures with additional staffing and call redistribution between telecentres. Future planning will lead to sufficient additional capacity during peak periods.

Strengthening CPP Disability Program Management

HRDC has been undertaking a long-term process of modernizing the management and administration of the CPP Disability Program. Our goal is to bring decision-making closer to our 286,000 disability clients (plus 96,000 of their children who also receive benefits), to reduce costs and to deliver rehabilitation services more effectively.

For 1999-2000, we promised a number of initiatives that would ensure that CPP Disability applicants and beneficiaries consistently receive the benefits to which they are entitled under the legislation as well as appropriate support for returning to work for those clients who may be able to do so.

In 1999-2000, our Vocational Rehabilitation Program (VR) nearly doubled its caseload of clients, from 281 to 476, and 79 clients left CPP benefits because they returned to work or regained the capacity to work after completing the program. The number of successful VR clients in 1998-1999 and 1997-1998 were 60 and 57 respectively.

We also promised to **conduct 10,000 reassessments of CPP Disability beneficiaries**, which was expected to result in an estimated $23 million in statutory savings as well as the identification of overpayments of $18 million for the year. Because we reassigned staff to help eliminate backlogs of new applications and to support the appeal process, we fell just short of our target with 9,943 reassessments and program savings of $20.1 million.

We also committed to **develop a formal CPP Disability Quality Assurance Program**. We began a test phase in September 1999, followed by progressive implementation in April 2000. The program is on track to offer a detailed picture of payment accuracy, decision consistency and causes of variance or error that managers will be able to use.

Finally, we said we would **review the appeals system** with a view to improving service to clients. We did so and, in addition to suggesting changes to the structure of the appeals system, the review determined that earlier and more frequent personal contact increased clients' understanding of the decision-making process. These results contributed to the development of dispute resolution pilots and in the creation of a more client-centred service delivery approach.

Continue Controls Initiatives

We continued to improve our detection of mispayments of ISP benefits and to initiate recovery of overpayments. With an investment of $2.1 million, we identified $10 million in accounts receivable and $5 million in cost avoidance (errors that were prevented). This 7:1 return exceeded our 5:1 target. We also recovered $0.9 million from investigated abuse and/or fraud cases committed against the CPP and OAS programs.

Monitoring and acting on related policy and communications issues

Expand Awareness of Income Security Programs and the Canadian Retirement Income System

Both CPP and OAS have been extensively reviewed in recent years and confirmed as key pillars of the retirement income system. Together, CPP and OAS provide a secure, modest base upon which Canadians can build additional, private savings for retirement. By better understanding what to expect from the Old Age Security Program and the Canada Pension Plan, Canadians can be better prepared for their retirement.

To help communicate that understanding, we committed to develop a strategy to assist all Canadians to better understand public pensions in the context of the overall retirement income system and how they can take action to achieve their retirement goals. We did develop that strategy and began implementation with a number of specific awareness initiatives, including the mailing of 2.7 million statements of contributions to CPP contributors between the ages of 18 to 29. We also forged new partnerships with a number of major financial services and pension organizations in both the public and private sector and began developing a number of information products. Further details of this ongoing strategy are outlined in our *2000-2001 Report on Plans and Priorities*.

- *Public opinion research indicates that most Canadians do not understand the retirement income system and have no retirement plan.*
- *83% of Canadians polled want the Government to provide more information on the retirement income system.*

Addressing Issues Pertaining to the Canada Pension Plan

We committed to review and develop legislative and regulatory policy choices to address significant CPP issues. During the year, we began a pilot project to increase the number of divorced spouses who take advantage of existing provisions allowing pension credits to be split. We also implemented the newly legislated same-sex provisions for CPP and OAS clients. Several other policy issues, both operational and strategic, have also been under consideration at the federal-provincial-territorial level. The work continues in that forum and within the department. For example, in the context of an ageing population, the question of work to retirement transition is of particular interest. Analysis is proceeding to determine whether adjustments to the public pension system could facilitate greater flexibility and choice regarding retirement decisions.

This policy work will enable the government to identify areas where it can remove barriers or disincentives to prolonged work force attachment, allowing greater flexibility for older workers who are willing and able to do so, to continue working.

Employment Insurance Income Benefits

Our Key Commitments:

- ***To provide temporary income support to eligible unemployed workers, or individuals who are out of the workplace due to maternity or parental responsibilities or as a result of illness.***
- ***Confidence in the financial integrity of the Employment Insurance Program.***

Even with Canada's very strong job growth, every day some Canadians become unemployed through no fault of their own. The most recent evidence shows that four out of five of those people who held insurable employment qualify for Employment Insurance Income Benefits (EIIB) under the *Employment Insurance Act* as they look for a new job, overcome sickness or care for a newborn child. As such, EI Income Benefits are one of the Government of Canada's highest profile programs and an important focus of effective and efficient service to Canadians. The remaining 20% did not meet eligibility requirements or were disqualified or disentitled for reasons such as not having worked enough hours or voluntarily quitting a job without just cause.

Approximately 8,000 HRDC employees helped to deliver the EI Income Benefits program in 1999-2000. Total spending in 1999-2000 was $9.9 billion.

GROSS SPENDING

(millions of dollars)	1997-1998 Actual	1998-1999 Actual	1999-2000 Planned Spending	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual
Gross Operating Expenditures[a]	546.4	615.3	473.5	584.2	583.0
Statutory Transfer Payments[b]	54.9	0.3	0.0	0.2	0.2
Total Gross Expenditures	601.3	615.6	473.5	584.4	583.2
EI Part I - Benefit payments	10,192.0	9,931.6	11,314.2	9,646.0 [c]	9,299.7
Government Annuities and Civil Service Insurance payments	80.2	76.6	0.0	0.0	72.9
Consolidated Total for EIIB	10,873.5	10,623.8	11,787.7	10,230.4	9,955.8
Full Time Equivalents (FTEs)	7,961	7,803	7,507	7,780	7,755

a. For recoveries from the EI Account and net expenditures see Figure 2 on page 70.
b. Includes Civil Service Insurance actuarial liability adjustment and the provision of Government annuities.
c. Total Authorities for EI Part I reflect the forecast as reported in the 2000-2001 RPP.

Operating Environment and Challenges

Of the $9.9 billion in spending directly associated with EI Income Benefits, only $0.6 billion or 5.9% went to gross operating costs. These funds were largely spent on the day to day work of delivering services in local offices, EI processing centres and EI Telecentres. The table below outlines the volume of our primary activities in 1999-2000.

EIIB Primary Activities	1999-2000
Initial & Renewal Claims	2.6 million
Phone Enquiries Answered at Employment Insurance Telecentres	24.5 million
Social Insurance Number Cards Issued	1.4 million
Benefit Payment Warrants Issued	21.0 million
Investigations	0.9 million
Average Number of Active Claims	1.1 million
Number of Appeals to the Board of Referees	31,943 appeals
Average Number of Weeks Paid per Claim	19 weeks

Our management priorities focused on responding to important government Employment Insurance policy commitments and on improving the overall effectiveness and quality of our services to Canadians. We paid particular attention to successful efforts that ensured citizens did not suffer any financial hardship due to potential difficulties associated with the changeover to Year 2000. This included development of contingency and business resumption plans.

Achievements and Their Impact on Canadians

In the *1999-2000 Report on Plans and Priorities*, we set two major strategies for EIIB:

- Monitoring and acting on related policy issues; and
- Meeting our operational responsibilities under the *Employment Insurance Act* and other legislation and programs through quality service and the efficient use of resources, which responds to the variable workload of the program.

Monitoring and acting on related policy issues

As announced in the Speech from the Throne and confirmed in Budget 2000, the duration of EI parental benefits will increase from 10 to 35 weeks, meaning that the total of maternity and parental benefits payable to new parents will be extended from six months to a year. Access to these benefits has also been improved with a reduction in the number of hours required to qualify for special benefits from 700 to 600. The enhanced parental benefits will be available to parents of children born, or placed for adoption, on or after December 31, 2000.

In accordance with our commitment to Parliament, we have closely monitored experience with the *Employment Insurance Act* since its implementation in 1996-1997. The *1999 Employment Insurance Monitoring and Assessment Report* was tabled in Parliament in March 2000 and summarized findings on the impacts of EI reform.[12] A review and analysis of the coverage of part-time workers, seasonal workers and the self-employed continued in 1999-2000. We also set up a working group to consider a simplified approach to calculating entitlement to EI Income Benefits that will continue its work into 2000-2001.

A longer-term project to develop a new *EI Act*, drafted in simpler language, made significant progress. Working with the Department of Justice, Canada Customs and Revenue Agency and an external advisory committee composed of worker and employer representatives, we have done extensive drafting and readability testing.

As planned, we reviewed the EI economic regions. These regions are geographic areas used to determine the eligibility requirements and duration of EI benefits. New economic regional boundaries will be defined in 2000-2001. The new regions are intended to help those areas in the country where unemployment remains high.

Meeting our operational responsibilities under the *Employment Insurance Act* and other legislation and programs through quality service and the efficient use of resources, which responds to the variable workload of the program

Enhance our Services to Clients

Measure of Service Quality	Target	1998-1999	1999-2000
Timing of first payment to clients	90% paid within 28 days of claim being filed	95.5%	96.7%
Scheduling of client appeals on our claim decisions	90% to be scheduled within 30 days	83.5%	84.1%
Answering telephone enquiries	95% of callers getting through with no busy signal	99.44%	99.9%
Connecting callers to a staff member within 3 minutes	95% of callers getting through on time	72.4%	87%

Our efforts to improve speed and quality of service have produced positive results in 1999-2000. We were particularly pleased with the sharply increased use of our automated reporting and payment systems by clients. Improving client access to information and reducing the time to receive benefits are the goals of the Telemessage, Teledec and Direct Deposit options. Through Telemessage, clients can find out about payment information while Teledec allows clients to report to us via a touch-tone phone rather than by completing and mailing report cards.

[12] The report can be obtained at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/sum99.shtml

Core Services Accomplishments

In 1999-2000, 44% of all payments made to claimants were done through direct deposit, an increase of 22% over the previous fiscal year. Over the same period, 43% of all beneficiaries used Teledec, an increase of 15% from 1998-1999. The increased use of all of these options not only provided improved service to clients, but also resulted in the elimination of over 2 million pieces of mail.

Our major service concern was the scheduling of appeals by clients. We expect this to be substantially improved because we began to implement a new Appeal Delivery Management System that will improve the management of appeal cases. All modules of the new system are expected to be in place during 2000-2001.

Nationally, we did not reach our objective of answering 95% of calls by a Service Delivery Agent within 3 minutes. Accessibility declined as a result of insufficient capacity in the telecentres to meet increased demand in the final weeks of the year. Recruitment and training are underway to address this situation.

Since the implementation of the new Employment Insurance legislation in 1996, the EI error rate has increased from its historical level of 4% to a current level of over 6%, resulting in more than $650 million in erroneous payments for the 1999-2000 fiscal year (a combination of $514 million in overpayments and $137 million in underpayments).

The EI error rate, which identifies the percentage of incorrect benefit payments, is determined by the HRDC Comprehensive Tracking System (CTS). The sampling methodology and the verification process are reviewed by the Auditor General each year. The rise in the error rate is the result of a combination of factors, especially the complexity of the new legislation implemented in 1996-1997. Of the Employment Insurance error rate of more than 6%:

- Employer errors account for 1.60% ($158.4 million);
- Claimant errors account for 1.88% ($186.1 million);
- Staff errors account for 2.80% ($277.7 million); and
- Miscellaneous errors account for the remaining $29 million.

To address internal administrative errors, we have revised the National Employment Insurance Quality Management policy, which clearly identifies management's accountability for quality performance at the national, regional and local levels. Our regional and local offices have strengthened their quality management action plans to increase quality monitoring of Employment Insurance claims and to provide feedback and training to our agents. We also continue to work with employers and the Canadian Payroll Association to address common errors associated with their completion of Records of Employment. We have also increased our efforts to ensure that claimants clearly understand their rights and obligations to properly report earnings information while on claim.

While it will take some time, we are hopeful that these measures will help us to return to more acceptable performance levels, in spite of the complexities of the program.

Improving Operations

For 1999-2000, we introduced the Primary Service Delivery approach in all Human Resource Centres and Employment Insurance Telecentres. Primary Service Delivery expanded the authority of front-line EI staff to make claim decisions. It replaced the old system in which front-line staff routinely had to refer most issues to another employee for an eventual decision. While we will formally evaluate this approach in 2000-2001, anecdotal evidence suggests that both citizens and staff are very pleased with results to date.

We committed to give employers the option to use their own laser printers to produce a Record of Employment (ROE) and we estimate that about 3,000 have already chosen this option. As part of our contribution to the Government On-line initiative, we are now piloting an Internet option for the ROE.

Work also began in 1999-2000 to improve and increase the information that we provide to the public on our website.[13] While this work is ongoing, better access to information and resources such as the *EI Act and Regulations*, the jurisprudence and the policy and procedures manuals will ultimately help the public, lawyers, advocacy groups and others understand the Employment Insurance system better. It should help them understand decisions and how to proceed if seeking benefits or planning to appeal a decision.

Improve Social Insurance Number Management

In the fall of 1998 and spring of 1999, the Auditor General and the Standing Committee on Public Accounts and then the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities tabled reports on the management of the Social Insurance Number (SIN). The reports made numerous recommendations regarding potential improvements to SIN data integrity, security, investigations and on informing Canadians on the use of their SIN.[14]

HRDC established five working groups to address the key administrative challenges. These working groups consulted with federal, provincial and territorial stakeholders such as the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA), Citizenship and Immigration Canada and provincial and territorial social services ministries to investigate choices. They tabled reports with detailed proposals to improve the integrity of the SIN Register and related issues. An implementation committee was established to launch the process needed to act on the recommendations.

HRDC has already taken steps to improve SIN data integrity, particularly to close the gap between the number of SINs that were officially active and the smaller number of Canadians actually alive. For example, we verified data on approximately 5.4 million SIN files using information from Canada Pension Plan, Old Age Security, Social Insurance Registry and CCRA. The efforts have closed the gap between active SINs and living Canadians from 3.8 million at the time of the Auditor General's report to

[13] http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/common/home.shtml

[14] The Auditor General's report can be found at: http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/reports.nsf/html/9816ce.html

around 0.8 million by the end of the 1999-2000 fiscal year. Further, we carried out 7,500 SIN investigations, triple previous annual levels.

Consistent with our commitments to the Auditor General and to Parliament to improve the management of the SIN for the future, we propose to strengthen the Proof of Identity; increase the number and quality of SIN investigations; further improve the integrity of SIN registry information; and, undertake a communications campaign to better inform Canadians on the use of the SIN. Final decisions and timing of initiatives will be subject to resource allocation decisions.

Increase Focus of Investigation & Control Activities on Prevention/Early Intervention

In 1999-2000, we implemented a more balanced approach between our prevention, deterrence and detection activities. We expanded the number of Group Information Sessions for people who recently started an EI claim. At these sessions, we clarify claimants' rights and obligations under the *EI Act*. We also point out how to avoid and correct mistakes in their claims.

We also started to develop a broader performance measurement system to capture all aspects of our mandate to prevent, deter and detect fraud and abuse. Full implementation of this more balanced approach is targeted for 2001-2002.

While transmission of Records of Employment via the Internet is part of our overall commitment to providing enhanced services, we also began to redesign the system that employers use to provide us with payroll information to assist in reducing fraud or abuse. We are consulting with employers on this Internet based system and plan for pilot implementation by March 31, 2001.

Human Resources Investment

Our Key Commitment:[15]

To provide Canadians with the opportunity to fully participate in the workplace and community.

Our quality of life is improved when all Canadians have full opportunities and the skills that enable them to actively contribute to their lives and communities – economically and socially.

Through our Human Resources Investment (HRI) programs and services, HRDC helps to develop Canada's human resources and the capacity of Canadians to participate more fully in the workplace and the community. This reduces the dependence of individuals and communities on government intervention and income support. The result is improved Canadian productivity, opportunity and competitiveness which, in turn, improves the standard of living and quality of life of all Canadians.

Our HRI activities directly assisted approximately 2.7 million Canadians during 1999-2000. More than 3,500 HRDC employees helped to deliver these programs and services and provide related information to Canadians of all ages and at all stages in life. Our staff also works with groups with distinct needs such as Aboriginal people and Canadians with disabilities. HRI activities include a range of information, coordination and advisory services, grants, contributions, loan and statutory programs, as well as access to lifelong learning and skills development, employment and job creation opportunities. We work towards many of our results through partnerships with the provinces and territories, the private, voluntary, education and training sectors and Aboriginal, sectoral and community-based organizations.

[15] HRI's key result commitment in the *1999-2000 Report on Plans and Priorities* was to provide Canadians with an "effective and efficient labour market". During the fiscal year, a broader key result commitment was adopted that was more in line with HRDC's Vision and better reflected all HRI programming.

Core Services Accomplishments

GROSS SPENDING

(millions of dollars)	1997-1998 Actual	1998-1999 Actual	1999-2000 Planned Spending	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual
Gross Operating Expenditures[a]	358.0	320.5	421.1	388.6	385.1
Non-Statutory Grants & Contributions	1,266.3	1,369.1	1,008.2	981.4	884.0
Statutory Transfer Payments	794.6	1,065.7	1,415.3	1,082.7	1,082.7
Total Gross Expenditures	2,418.9	2,755.3	2,844.7	2,452.6	2,351.8
EI Part II - Employment Benefits and Support Measures	1,606.2	1,902.4	2,085.8	2,079.2	1,980.3
Consolidated Total for HRI	4,025.1	4,657.7	4,930.5	4,531.8	4,332.1
Full Time Equivalents (FTEs)	4,739	3,463	3,107	3,600	3,495

a. For recoveries from the EI Account and net expenditures see Figure 2 on page 70.

Operating Environment and Challenges

While we recognized a challenging operating environment in our *Report on Plans and Priorities*, the year included a number of major new issues. The most significant was an internal review that found that we needed to substantially improve our administration of grants and contributions programs. Since that time, and due in large part to the efforts and dedication of our staff, HRDC's Performance Tracking Directorate have confirmed that there have been significant improvements in our administration of grants and contributions.[16] For further information on improvements please see "Effective Management" at the end of this segment.

Staff who normally manage and deliver these programs and services were also deeply involved in following through on HRDC's Six-Point Action Plan on Grants and Contributions. A more detailed explanation of progress on this Action Plan is outlined on page 56. As part of this effort, the department also reviewed the structure of the Human Resources Investment Branch (HRIB), which is responsible for almost all of these programs in HRDC. It was decided to divide HRIB into one branch focusing on programs delivered through local and regional HRDC offices and another responsible for nationally delivered programs.

After the fiscal year-end, the Government also decided to end the Canada Jobs Fund (CJF), which had been created to assist areas of high unemployment. The decision was made because of an improving unemployment situation; a finding that federal regional development agencies were better positioned for this kind of employment creation activity; and the value of allowing HRDC to focus on its core social policy mandate and administrative improvements.

16 http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/progress.pdf

The federal government's ongoing emphasis on strategic investments to address social and economic issues and collaborative federal-provincial-territorial work to improve Canada's social union, consistent with Canada's 1999 Social Union Framework Agreement, also helped to shape our HRI activities during 1999-2000. Our priorities were also guided by the decisions of the First Ministers, the Forum of Labour Market Ministers, Social Services Ministers, the Council of Ministers of Education, Canada, the Ministerial Council on Social Policy Renewal and Aboriginal self-government commitments.

Achievements and Their Impact on Canadians

Canada is performing increasingly well on many key measures of social and economic success. Since the new Employment Insurance legislation was introduced, Canada's unemployment rate has fallen from 9.8% in June, 1996 to 6.8% in March, 2000; while the employment rate has gone from 58.4% to 61.4%. Over the last seven years Canada has consistently been ranked number one in the United Nations' Human Development Index which measures standard of living, literacy levels, health and longevity. Canada's adult population has the highest percentage of working aged adults (aged 25-64) who have attained some post secondary education at 52%, well above the 28% average for Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) countries.[17]

While many factors, most of which are outside of HRDC's control, primarily shape Canada's rates of unemployment, workplace and community participation and the levels of literacy, poverty, education and volunteerism, our HRI activities have made a contribution to these outcomes. Over the last four years, HRDC and our partners have contributed to:

- building a stronger and more united Canada through partnerships with the provinces and territories, the private, voluntary, education and training sectors and Aboriginal, sectoral and community-based organizations;
- the employment, workforce and community participation rates of Canadians by assisting them to become employed or self-employed and contribute to their communities including Aboriginal people, young Canadians and persons with disabilities;
- the education and preparedness of Canada's current and future workforce by assisting Canadians to access more than 1.66 million learning opportunities and by encouraging Canadians to save $3.6 billion towards their children's future post-secondary education (15% of Canadian children aged 0-17 are now covered by a Registered Education Savings Plan);
- the Voluntary Sector "Joint Tables" process which resulted in Working Together – 26 recommendations to strengthen the government/voluntary sector relationship and improve the sector's capacity to provide services to Canadians;

[17] *Education at a Glance: OECD Indicators* (Paris: OECD Publication Services, 2000) Table A2.1a.

- building the capacity of the private and voluntary sectors to manage their own human resource issues by spearheading the development of Sector Councils (25 up from 22 four years ago); and
- reducing government income support payments.

In summary, our HRI contribution over the last four years has been to directly assist millions of Canadians to participate more fully in the workplace and community. This has helped to reduce the need for government intervention and income support programs and improved the quality of life of all Canadians.

In the *1999-2000 Report on Plans and Priorities*, we identified two major strategies: addressing social and economic priorities through partnerships and direct federal action; and enabling Canadians and communities to anticipate, plan for and manage major transitions. However, in June 1999, senior management of the Human Resources Investment Branch replaced these two with five strategic priorities that more clearly defined the goals and objectives of HRI programming:

- inclusion in the workplace and community;
- attachment to, and re-integration into, the labour market;
- an educated, skilled and prepared workforce;
- community, private and voluntary sector capacity to promote human development; and
- effective management.

Privacy issues have recently affected tracking and reporting results for the first three of these priorities. In May 2000, the Privacy Commissioner of Canada raised concerns over HRDC's collection and use of individual Social Insurance Numbers. We are working with the Privacy Commissioner to resolve these concerns in a way that respects individual privacy, fosters policy research and provides evidence of effective programming, management and accountability. However, until these matters have been resolved, we are unable to report performance results for many employment-related programs including Labour Market, Opportunities Fund, youth and Aboriginal programming. This affects most of our results for the first two strategic priorities above and partial results for the third.

Inclusion in the Workplace and Community

HRDC is responsible for much of the Government of Canada agenda that is designed to ensure that all Canadians are fully included in the workplace and community. That inclusion is jeopardized when for example, unemployment among youth, Aboriginal people and persons with disabilities are all double (or more) the national average.[18] Problems associated with child poverty and homelessness have steadily increased since the late 1980s. The number of Aboriginal people with low income is four times the

[18] *Youth in Transition, 2000*, HRDC; *1996 Census*, Statistics Canada; and *Health and Activity Limitation Survey*, 1991.

national average.[19] 54% of persons with disabilities earn less than $15,000, 52% are unemployed and 27% are on social assistance or workers compensation.[20]

In response, the goal of this strategic priority is to give all Canadians the ability and opportunity to participate fully in society, with special emphasis on children, youth at risk, Aboriginal people, persons with disabilities, the homeless and ageing Canadians. We are developing ways to assess and report on the outcomes of this aspect of our work.

In addition to the work described under this priority, other essential elements of inclusion are the abilities to read, write, calculate and, increasingly to use technology. We discuss HRDC programming regarding these issues later in this section under "An Educated, Skilled and Prepared Workforce".

Children

The federal government is determined to give Canada's children the best start possible in life. We played a role in meeting that goal through our support for the National Children's Agenda, a joint federal-provincial-territorial initiative. In addition to HRDC's policy accomplishments discussed on page 17, our Childcare Visions (CCV) program supported research into the adequacy, outcomes and cost-effectiveness of childcare practices at a program cost of $4.6 million in 1999-2000.[21] As the only national child care research and development program, CCV is an important component of the government's investment in children. The First Nations and Inuit Childcare initiative, delivered by Aboriginal organizations, provided 8,500 childcare spaces in 1999-2000 at a program cost of $41 million (7,700 spaces and $36 million in 1998-1999). HRDC sponsored family literacy initiatives help children and their parents improve their literacy skills. The Canada Education Savings Grant encouraged families to save $2.4 billion in 1999-2000 for children's post-secondary education as explained on page 44.

Canadians with Disabilities

Persons with disabilities who are in the labour force face unemployment rates that are double the national average. The federal government alone spends about $5 billion on income support for persons with disabilities. This cost will only continue to increase as Canada's population ages. Yet estimates are that more than half of working age persons with disabilities could work if barriers to employment were removed.[22] Accordingly, the Government identified inclusion of Canadians with disabilities as full citizens as a priority in the Speech from the Throne. This is also a shared social union priority for the federal, provincial and territorial governments.

---

[19] *Winnipeg Social Planning Council Study*, 1996.

[20] *Health and Activity Limitation Survey (HALS)*, 1991.

[21] Throughout the HRI segment "program cost", "program funds" and "program spending" includes non-statutory grants and contributions, statutory transfer payments and EI Part II, where each is applicable, but does not include any operating expenditures.

[22] *Evaluation of the Opportunities Fund for People with Disabilities (Phase I)*: http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/OFPD_61004.htm

Core Services Accomplishments

Building on the federal-provincial-territorial commitments set out in "In Unison: A Canadian Approach to Disability Issues", the federal government released its "Future Directions" paper on disability in July 1999 (for further information on policy accomplishments regarding disability issues, see page 19). It set priorities that include: improving accountability and public reporting; increasing knowledge on disabilities (including a 2001 update of the Health and Activity Limitation Survey); better services for Aboriginal people with disabilities; and working with partners to build a labour market strategy, improve access to disability supports, increase awareness of disability prevention and health promotion.

As the focal point for disability in the Government of Canada, HRDC is working with the provinces and territories, the disability community and other partners to turn these priorities into action. One way is by strengthening interdepartmental coordination and coherence and improving the involvement of the disability community and other sectors. As a result an interdepartmental committee of 25 departments and agencies was established to steer and monitor progress and ensure more inclusive federal programs and services. We also began to explore new ways of working with the disability community and other sectors.

The Employability Assistance for People with Disabilities (EAPD) program provided $189 million in program funds per year for each of the last two years to provinces and territories for a range of employment-related measures for persons with disabilities. EAPD is delivered through partnerships with the provinces and territories in which the federal government contributes 50% of the cost, up to a maximum, of eligible programs and services. We also worked with the provinces during 1999-2000 to develop national guidelines for program eligibility, lay the foundation for evaluations in 2000-2001, and establish an accountability framework. That framework has four common performance measures and others that are unique to one or more provinces. This groundwork will allow us to produce the first national annual EAPD report in 2001.

The Opportunities Fund (OF) assisted persons with disabilities to prepare for, find and keep employment by building partnerships with the disability community at a program cost of $30.8 million in 1999-2000 ($41.9 million in 1998-1999). We also provided Canada Study Grants to students with permanent disabilities (5,150 grants at a program cost of $14.3 million in the 1998-1999 loan year).[23]

Youth

The 1999 Speech from the Throne re-emphasized the government's commitment to create opportunities for young Canadians. It recognized that youth unemployment is almost double the national average and that the new nature of work requires youth to have more education and take more time to move from school to work.[24] Youth (aged 15-24) employment and unemployment rates improved from 61.5% and 16.2% in 1997-1998 to 63.5% and 14% in 1999-2000. In addition to our work described later under "An Educated, Skilled and Prepared Workforce", Canada's Youth Employment

---

[23] At the time of publication, data was not available for 1999-2000.

[24] *Youth in Transition, 2000*, HRDC.

Strategy (YES) continued to be a focal point for efforts to fulfil the Government's commitments.

The goal of YES is to improve the employability of youth by helping them get the information, knowledge, skills and work experience they need to make career choices, pursue learning and prepare for and participate in the world of work. HRDC delivers YES in cooperation with 13 federal government departments and agencies and through private and voluntary sector partnerships, communities and other governments.

YES includes three work experience programs: Youth Service Canada (YSC), Youth Internship Canada (YIC) and Student Summer Job Action (SSJA). $228 million in program funds was invested in youth programs and 86,900 youth were served in 1999-2000 ($288.1 million and 91,670 youth in 1998-1999). We also signed protocols with Manitoba and New Brunswick. These agreements commit HRDC and those provinces to work together to address youth employment.

Over time, we have learned the importance of focusing more on meeting the needs of those youth who face greater risk of unemployment if we are to meet the demand for a youth workforce with greater competencies and skills. This resulted in programming for homeless youth as explained below. We were also proud to be involved with the first Canadian project to win a Promising and Effective Practices Network award given by the National Youth Employment Coalition of the USA.

We have learned that mentoring can have a significant impact on helping youth make a successful transition into the labour market. As a result we increased our emphasis on this type of intervention within existing programming. Finally, we have learned the importance of involving youth in the development of policies and programs. This resulted in youth engagement becoming a key priority of YES, and featured a series of discussion groups across Canada. We also hosted a workshop on best practices in school-to-work transitions for youth at greater risk of unemployment involving Asia Pacific Economic Cooperation (APEC)-member countries.

Aboriginal People

The employment and unemployment rates of Canada's Aboriginal people were 58.7% and 24.5% in 1999-2000.[25] Unemployment among Aboriginal people is more than twice the national average. Nearly 50% of residents on reserves receive social assistance.[26] 30% of Aboriginal people are disabled, twice the national rate.[27] The Royal Commission on Aboriginal People estimated the annual costs to society of income support for Aboriginal people at $5-$7 billion today, increasing to $10-$12 billion by 2020 in the absence of action to stem that growth.[28]

---

[25] *Aboriginal People in Canada's Labour Market* – June 1999.

[26] *1991 and 1996 Census*, Statistics Canada.

[27] Based on 1991 data from the *Aboriginal People Survey*, Statistics Canada.

[28] Total federal government spending on Aboriginal people for 1998-1999 is outlined at http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/9899/INAC98dpre.pdf.

Core Services Accomplishments

We implemented the Aboriginal Human Resources Development Strategy (AHRDS) in 1999-2000 as a major element of the government's response to the report of the Royal Commission on Aboriginal People. AHRDS integrates Aboriginal programming, including labour market programs and programs for youth, Aboriginal people living in urban areas, those with disabilities and childcare for First Nations and Inuit. The Strategy is delivered through unique and diverse partnerships with 75 Aboriginal organizations. HRDC invested $320 million in program funds in Aboriginal programming by HRDC in 1999-2000 ($215.6 million in 1998-1999).

The AHRDS is an important step forward in the evolution of the federal government's relationship with Aboriginal people. Its increased flexibility and program integration enables Aboriginal people to design and deliver their own human resource development programs. This increased flexibility is supported by enhanced accountability and collaborative uses of technology. Our ongoing consultations with agreement holders and national organizations indicated that we will have to invest in the capacity of Aboriginal organizations to ensure that they are fully able to contribute to meeting the objectives and ensuring sound management of the strategy.

Homelessness

Homelessness is a growing concern in Canadian cities, but the problems associated with it vary between communities. Accordingly, the Government of Canada adopted a strategy of supporting a community-based approach to addressing the issue. For further information, see Policy Accomplishments on page 19.

In December 1999, the Government announced a $753 million, three-year response to the problems of homelessness, including enhancements to existing programs targeted at youth at risk and urban Aboriginal people. As HRDC's part of this initiative, about 100 Youth Service Canada, Youth Internship Canada and Urban Aboriginal projects (over $10.8 million in program funds) were targeted at homeless youth, urban Aboriginal people and assisting the homeless population in various communities across Canada during 1999-2000. HRDC also began to develop ways to assess the outcomes of homelessness initiatives.

Attachment to, and Re-integration into, the Labour Market

As noted in the introduction to this section, Canada's employment and unemployment rates were 61.4% and 6.8% at fiscal year end. Notwithstanding these strong results, every year, at least 2.5 million Canadians have to look for new jobs of which about 1.8 million result in new claims for EI benefits. The annual cost of unemployment to the Canadian economy begins with at least $8 billion in Employment Insurance (EI) income support. Other costs include some portion of provincial income support programs, lost wages and associated human and societal costs. Accordingly, the goal of this priority is to enable Canadians to better manage their labour market transitions and to find and keep suitable employment. One way we have done so is through the provision of reliable information on employment and careers. For example, HRDC's recently

released *Job Futures 2000* provides current information on labour market projections and expectations.[29]

Employment Benefits and Support Measures (EBSMs) funded under Part II of the *EI Act* are a major element in the Government of Canada's labour market strategy. EBSMs are interventions that assist Canadians to find work. They are either employment benefits provided to eligible Employment Insurance (EI) claimants or support measures which are available to all Canadians. $1.99 billion in program funds and $88.1 million in operating expenditures were invested in EBSMs and similar employment programs and services during 1999-2000. During 1999-2000 94.5% of HRI clients, paid through HRDC's systems, received their first EBSM cheque within 28 days of qualifying for benefits. The *Monitoring and Assessment Report* provides a more detailed review of EBSMs and Employment Insurance.[30]

Through Labour Market Development Agreements (LMDAs) with the Government of Canada, seven provincial and territorial governments have assumed responsibility for similar labour market programming and related funding from the Employment Insurance Account. These provinces are accountable for their results. This includes the agreement we negotiated with Nunavut in 1999-2000. In total, these provinces are responsible for 43% ($836 million) of total EI Part II program spending of $1.99 billion in 1999-2000. In five other jurisdictions HRDC and the province or territory jointly manage the planning of these employment programs under co-management agreements, with HRDC continuing to deliver the programs. Negotiations regarding an Ontario agreement were paused at the end of the fiscal year.

The first in a series of LMDA evaluations were completed in every province and territory with an agreement, except Nunavut. The final report on the formative evaluation of the Canada/British Columbia Agreement on Labour Market Development has been published, and similar reports from the remaining jurisdictions will be available soon.[31]

One advantage of the LMDAs is the joint planning element which takes place between the federal government and the provinces and territories. This allows each province or territory to tailor programming to meet the unique needs of the labour market in their jurisdiction. The EBSMs also allow for increased flexibility, which allows front-line employees to tailor programs and services to meet local needs and offer higher quality and more relevant assistance to job seekers. On the other hand, there are concerns about the completeness, reliability and accuracy of some data from information systems that will need to be addressed.

Labour market mobility was also a priority in the Government's 1999 Speech from the Throne. The Government of Canada is working with the provinces/territories and other partners to reduce or eliminate remaining barriers to labour market mobility. For example, the Interprovincial Standards (Red Seal) Program facilitates labour mobility in apprenticeable trades by encouraging all provinces and territories to recognize the

---

29 http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/doc/jf/index.shtml

30 http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/eimar.shtml

31 http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/EBSM.shtml

national standards of each trade. By the end of 1999-2000 there were 44 Red Seal trades covering 75%-80% of all apprentices in Canada and 13,300 Canadians earned Red Seal endorsement in 1999-2000. Red Seal standards and qualifying exams are kept current through the regular revision of the National Occupational Analyses (NOAs) for each trade developed in partnership with industry. Ten of the 44 Red Seal NOAs were updated in 1999-2000 alone.

We also provided advisory, organizational, financial and logistical support to professional occupational regulatory bodies to help them remove interprovincial barriers. As of fiscal year end, 46 of a possible 51 professional occupations (such as architects and pharmacists) were in the process of removing interprovincial barriers to worker mobility. HRDC provided financial support to 21 of these consortia of professional organizations during 1999-2000 to facilitate these efforts.

The Fisheries Restructuring and Adjustment (FRA) program assisted fishers to find employment and to retire from the fishery at a cost of $82.4 million in program funds during 1999-2000 ($367.2 million in 1998-1999). Chapter 8 of the 1999 Report of the Auditor General stated that HRDC's efforts to implement the recommendations in their October 1997 report on previous fisheries programming were satisfactorily addressed in the implementation of FRA.

An Educated, Skilled and Prepared Workforce

The majority of the workforce of 2020 is already in the labour market. As discussed under "Policy Accomplishments" on page 18, this country must make a significant skills investment in the people currently in the workforce to maintain Canada's competitiveness. As the introduction to this section points out, Canada has the highest percentage of working-age adults with some post secondary education. On the other hand, 48% of adult Canadians still lack the required literacy skills for a knowledge based economy and 37% of youth do not meet the standards for a typical entry-level position.[32] For example, *Jobs Futures 2000* estimates that by 2004, 72% of all new jobs will require some form of post-secondary education or training and 23.4% of all jobs will require a university degree (60% and 16.7% in 1998).[33] Accordingly, the goal of this priority is to improve Canadians ability to adapt to change by promoting lifelong learning and skills development throughout the life cycle of Canadians, both for work and non-work situations.

During 1999-2000 the Canada Student Loans and Interest Subsidy programs assisted approximately 410,000 Canadians to access learning opportunities. In addition, the Summer Career Placement component of the Student Summer Job Action program helped 54,000 students get meaningful work experience and earn income to return to school at a program cost of $95.8 million. Of these, it is estimated that 48,600 did return to school.

---

[32] *International Adult Literacy Survey (IALS), "Reading the Future: A Portrait of Literacy in Canada"*, Statistics Canada and Human Resources Development Canada, 1996.

[33] http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/doc/jf/index.shtml

A major activity is our financial assistance to post-secondary students. We estimate that about 380,000 Canadians with a demonstrated need negotiated almost $1.7 billion in Canada Student Loans in 1999-2000 at a program cost of $553.8 million. This financial assistance also included grants for women in certain fields of doctoral studies, high-need part-time students, students with permanent disabilities and students with dependants. Temporary interest relief and debt reduction of $83 million in program funds was also provided to borrowers having difficulty repaying loans.

STATEMENT OF RESULTS AND MEASURES
AN EDUCATED, SKILLED AND PREPARED WORKFORCE

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	
	Actual	Actual	Actual	Planned
Registered Education Savings Plans (RESP):				
% of Canadian children (aged 0 – 17) who have an RESP	4.7%	10%	15%	-
Total value of savings in RESPs (in millions)[a]	$2,400	$3,600	$6,000	$5,500
RESP beneficiaries who benefited from CESG[b]	-	719,000	1,068,000	1,100,000
CESG statutory expenditures for the year (in millions)	-	$267.3	$334.1	$511
Canada Student Loans Program (CSLP):[c]				
Students in receipt of a loan or interest subsidy[d]	354,000	371,000	410,000	-
Provinces/territories with harmonized student loans	-	-	2	10
Value of loans negotiated (in millions)	$1,576	$1,612	$1,709	$1,700
Canada Study Grants cost (in millions)	-	$108.8	$103	$112.2
Interest Relief and Debt reduction cost (in millions)[e]	$37.9	$58.5	$83.2	$179.8
Total Statutory Cost of CSLP Net of Revenues (in millions)	$572	$620.5	$553.8	$824.7
Summer Career Placements (SCP):				
Students who returned to school[f]	55,600	49,500	48,600	50,000
Cost of Summer Career Placements (in millions)	$95.8	$95.8	$95.8	$91
Canadians assisted to access learning opportunities via HRDC interventions	409,600	420,500	458,600	-
% of youth (18-24) enrolled full-time in post secondary education[g]	34.3%	-	-	-

a. These values include assisted and unassisted RESP contributions, CES Grant and investment earnings.
b. In addition to the number of RESP beneficiaries who benefited from a CESG there are RESPs that have not yet received any CESG. These numbers reflect all transactions processed to date.
c. For further information, please see page 80 and http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/.
d. Comparative results for 1997-1998 and 1998-1999 are only available for the number of students in receipt of a loan. The figure for 1999-2000 is an estimate as the data was not available at time of publication. For all years, the figures do not include Quebec and the Northwest Territories which do not participate in the Canada Student Loans Program but instead receive alternative payments.
e. The debt reduction (in repayment) program commenced August 1, 1998.
f. This estimate uses a 90% benchmark established based on a 1997 evaluation showing the percentage of Summer Career Placement (SCP) participants who returned to school. The number of SCP participants has been decreasing as the provincial minimum wages increase. http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/SCP_63007.htm
g. Data is not yet available for 1998-1999 and 1999-2000. Source is Statistics Canada, Education in Canada, 1999.

Core Services Accomplishments

We faced a major change in the Canada Students Loans program when financial institutions made clear to us their lack of continued interest in financing student loans without a very large increase in risk-shared financing agreements. That meant we had to analyze options and identify alternate means to administering and managing student loan processes.

The result of our review was that in July 2000, the existing risk-shared financing arrangements ended and as of August 2000, all student loans will be financed by the federal government. The Government of Canada will provide the necessary loan amounts to students and a service provider(s) will administer and manage the loans. The urgency of that situation meant that previous commitments to work with provinces and territories towards harmonized loan programs had to be set aside.

HRDC also supported the successful implementation of the Canada Millennium Scholarship Foundation agreements with all provinces and territories. As a result, some 100,000 scholarships will be distributed by the foundation to students across Canada every year for the next 10 years, representing an annual investment of approximately $300 million in program funds for post-secondary students. In 1999-2000, some $275 million was allocated to provide scholarships for more than 90,000 students.

The Canada Education Savings Grant (CESG) continued to be a success, encouraging Canadians to save for their children's post-secondary education by paying grants of up to $400 per year to beneficiaries of Registered Education Savings Plans (RESPs). We estimate that as of March 2000, approximately 15% of Canadian children were beneficiaries of an RESP and had benefited from the CESG program. The increase in RESP savings over the 1999-2000 fiscal year was $2.4 billion with statutory payments of $334 million in CESGs. Since inception of the CESG program two years ago, we estimate that there has been a 150% increase in the value of total RESP assets.

CESG is delivered in cooperation with the financial services industry and other government departments. Industry representatives have complimented HRDC for our responsiveness, the high quality of our staff, our client-orientation and our consultation.[34] The automated system used to administer the CESG was awarded a silver medal at the 1999 Government and Technology Distinction Awards for the innovative electronic commerce system developed to communicate with external business partners. In addition, CIO Magazine ranked the CESG program in the top 100 companies for the year 2000 for excellence in customer service and customer relationship management based on the development and implementation of the new CESG system. Only two other Canadian organizations (Nortel and Royal Bank) have received this honour.

We continued to support literacy programs and services, including key research, because of the fundamental importance of literacy skills to so many of our human development goals. In the spring of 2000 the final report from the International Adult Literacy Survey (IALS) was released. *Literacy in the Information Age* is an OECD/Statistics Canada publication.[35] HRDC played a lead role in the development of

---

[34] Paul MacNeil Consulting: *Evaluation of the Canada Education Savings Grant Program: Management & Delivery.*

[35] http://www.nald.ca/NLS/ials/infoage/highlt.htm

this comparative study of literacy skills in 20, mostly developed, nations. Study results are being used to refine literacy policies and programs. Provinces are using the results to deliver more effective literacy programs to Canadians. We invested $29.6 million in program funds in literacy projects in 1999-2000.

Sector Councils, which are themselves partnerships between business, labour and other sectors of the economy, invested in six new partnerships with educational and training institutions during the year. These are leading to industry-relevant curricula in the Mining, International Trade, Aboriginal Economic Development, Automotive Service and Repair and Biotechnology sectors. For example, in the mining sector, labour, management and training institutions worked together to develop and deliver training courses that are recognized and used by the industry to ensure a skilled and adaptable workforce.

Other HRI programs that address learning needs include, for example, the Skills Development component of EBSMs which had a program cost of about $793 million in 1999-2000 ($742.5 million in 1998-1999).[36] HRI also promoted awareness of literacy issues, the effective use of learning technologies, supported the establishment of learning initiatives with key national partners and encouraged the international mobility of students and faculty.

Community, Private and Voluntary Sector Capacity to Promote Human Development

The goal of this priority is to help build capacity in Canadian communities and organizations, in a way that is self-sustaining and to develop strong voluntary and private sectors so that Canadians can become more self-reliant. We continue to develop ways to assess and report on the outcomes of this aspect of our programming.

Stronger Communities

The Speech from the Throne included as priorities the building of partnerships with, and the capacity of, Canadian communities and the private and voluntary sectors. It recognized that these groups must be included as full partners in the design, ongoing management and delivery of programs and services if Canada is to reach many of its human development goals.

HRDC, as a major federal point of contact with the voluntary sector, worked with that sector and other government departments during 1999-2000 to identify the sector's priorities. Their findings were released in "Working Together: A Government of Canada/Voluntary Sector Joint Initiative." It contained 26 recommendations to strengthen the government's relationship with the voluntary sector and improve the sector's capacity to provide its services to Canadians.[37] In March 2000 the

[36] 1998-1999 includes skills, loans and grants and training purchases.

[37] http://www.pco-bcp.gc.ca/volunteer/vstf_e.htm

Prime Minister established an eight-member Reference Group of Ministers on the Voluntary Sector, including the Minister of Human Resources Development, to provide stewardship on the development of initiatives with the sector.

As already noted, Sector Councils continued building private and voluntary sector capacity to promote human development. Sector studies, which are national examinations of how changes in technology and in the business environment affect a sector's labour force, are fundamental to this approach. To date 40 sector studies, covering about 40% of Canada's labour market, have been conducted. In addition, there are 25 Sector Councils, up from 22 in 1998-1999, covering an estimated 28% of Canada's labour market.[38] Overall, the Sectoral Council approach cost $46.7 million in program funds in 1999-2000 ($43 million in 1998-1999), including the work discussed on pages 41 (on labour market mobility) and 45 (on industry-relevant curricula).

A survey of clients and partners found strong consensus on the importance of the sectoral partnership approach to dealing with human resource issues and general satisfaction with accessibility, quality of staff, partnership expertise and the quality of our products.[39] On the other hand, a lack of visibility, communications and too much bureaucracy were cited as program weaknesses. We have implemented plans to improve visibility and communications and the Action Plan on Grants and Contributions clearly established the level of administrative accountability that we will need to uphold.

We also worked with Canadian communities through our 320 Resource Centres (HRCCs) and the Community Learning Network (CLN) initiative. As part of the Government of Canada's Connecting Canadians strategy, HRDC launched 80 CLN pilot projects to help community groups use technologies to improve learning and employment opportunities within their communities. For example, a Victoria (British Columbia) CLN links Aboriginal Friendship Centres to train young Aboriginal people in basic IT skills for employment in the technology sector. Experience to date has shown that participation of HRDC regional offices and HRCCs is critical for CLN success.

Information, Technology, Knowledge and Infrastructure

Success in a global, knowledge-based economy is a central priority for Canada. Towards this end, one element of community capacity building is the provision of, and access to, information and services, that develop awareness of, and help Canadians make more informed decisions about work, learning and social and economic issues.

Access to our information products and services through websites, kiosks and publications increased by 57% to more than 31 million instances during 1999-2000 (20 million in 1998-1999). Recent surveys of HRDC's Labour Market Information (LMI) products showed that 65% of people who use these products found them useful in making a labour market decision. 65% of employers and 85% of EI clients were aware

---

[38] The *1999-2000 Report on Plans and Priorities* suggested that Sector Councils alone would cover 40-45% of the labour market. This figure included sectors with completed Sector Studies which are an important step in the development of Sector Councils but not the final one. We have taken this opportunity to clarify this issue and revise our targets.

[39] *Client Survey Report*, January 1999 and *Qualitative Research Report*, November 1998, COMPASS Inc.

of the Job Bank. 41% of these employers had used the service during the last year and 45% of these EI clients felt the Job Bank helped them to find work. During 1999-2000 an accountability framework was developed for LMI that we will test in 2000-2001.

To improve our service to individuals in rural communities 100 Government of Canada Internet-based kiosks featuring the InfoCentre website were installed in Canadian communities.[40] CanLearn Interactive was also launched at the end of October 1999-2000. This site provides interactive tools designed to help Canadians make informed decisions in the selection and financing of learning opportunities.[41]

Effective Management

This strategy involves creating a workplace of choice and working with all stakeholders to continuously improve the quality, design, management and delivery of our programs and services.

The 1999 internal review of grants and contributions reviewed project files for compliance with the requirements of program administration. It found that we needed to improve substantially our administration of grants and contributions programs. Since that time, HRDC implemented a Six-Point Action Plan for Grants and Contributions as discussed in more detail on page 56. An independent review by PricewaterhouseCoopers determined that HRDC is on track with implementation of its Six-Point Action Plan.

As part of this process, we also introduced a quality assurance initiative for grants and contributions designed to promote early detection and correction of possible issues with projects. This initiative includes increased project monitoring and additional resources and program expertise in local and regional offices across Canada. HRDC is also strengthening accountability structures and management processes. The department is clarifying roles and authorities in policy, program development, service delivery, corporate services and regional operations. It is revising the mandate and composition of its senior management committees and structures to ensure stronger corporate oversight. These improvements are being complemented by initiatives to strengthen program management and performance including: more rigorous performance measurement; a more rigorous regime of program evaluation; and a cyclical review of programs tied to HRDC's strategic planning process.

As a result of these and other improvements and the hard work and dedication of HRDC staff all across Canada, the most recent review of grants and contributions files by HRDC's Performance Tracking Directorate confirmed that there have been significant improvements in the administration of grants and contributions. Some issues were also identified as requiring more attention, such as confirmation of funding from other sources and full adherence to program terms and conditions. The department has since

[40] www.canada.gc.ca/infocentre

[41] http://www.canlearn.ca

taken action to strengthen these areas. The full report can be found at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/progress.pdf.

With respect to creating a workplace of choice, the 1999 Public Service Employee Survey produced useful guidance. For example, it reported that 75% of employees involved with Human Resource Investment functions at National Headquarters agreed that our department is a good place to work and that 83% of HRI headquarters staff ask their clients about their needs and expectations. On the other hand, 90% of HRI headquarters staff feel that the quality of their work suffers because of having to do the same or more work with fewer resources. For further information on these and related issues see the discussion on Building a Workplace of Choice on page 62.[42]

[42] Government wide results of the *1999 Public Service Employee Survey* can be found at http://www.survey-sondage.gc.ca/menu-e.html.

Labour

Our Key Commitment:

To provide Canadians with safe, fair, stable and productive workplaces.

The Government of Canada recognizes that strong and durable growth depends on partnerships and the promotion of values such as equality, health, safety, cooperation and productivity in workplaces across Canada.

Through our Labour Program, HRDC strives to promote and sustain stable industrial relations and a safe, equitable and productive workplace for the more than one million Canadians and 40,000 work sites within the federal jurisdiction. We provide fire protection services and workers' compensation services for the Government of Canada. We also collect and disseminate labour and workplace information and foster constructive labour-management relations. We encourage and support domestic and international labour cooperation. Much of our work takes place through partnerships with employers, unions, non-governmental organizations, provincial and territorial governments and international organizations.

Almost 700 HRDC employees provide or directly support the activities of the Labour Program. Total gross spending in 1999-2000 was $158.7 million.

GROSS SPENDING

(millions of dollars)	1997-1998 Actual	1998-1999 Actual	1999-2000 Planned Spending	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual
Gross Operating Expenditures[a]	46.9	51.4	48.1	55.6	54.4
Non-statutory Transfer Payments	2.3	2.4	3.5	2.7	2.2
Workers' Compensation payments	94.5	102.9	88.2	102.1	102.1
	143.7	156.7	139.8	160.4	158.7
Full Time Equivalents (FTEs)	606	612	673	673	658

a. For detailed financial information, see Figure 2 on page 70.

Operating Environment and Challenges

The increase between planned and actual spending during 1999-2000 was due largely to greater workers' compensation claims costs and administrative fees. Estimated workers' compensation payments were based on a downward trend in actual costs for

1994-1995 and 1995-1996. However, the trend did not hold and current estimates and Public Accounts reflect this. Costs have been at a fairly constant level for the last few years.

Those statutory Workers' Compensation payments account for two-thirds of all spending directly associated with this business line. Therefore our management priorities focus on achieving the greatest impact from the remaining resources, including meeting our obligations under the *Canada Labour Code*, *Employment Equity Act* and other legislation. In that context, our objective is to ensure that Government of Canada labour legislation, policies and programs create a climate and framework that make it possible for employers, workers and unions to resolve their needs effectively.

Beyond the ongoing challenges of achieving our goals in a workplace climate affected by the range of economic and social factors that we set out in the *1999-2000 Report on Plans and Priorities*, our Labour Program became a focal point of attention as the Government took note of the costs of conflicts experienced by workers trying to balance work, family and other life responsibilities. This awareness was reflected in the Speech from the Throne which outlined the Government's commitment to making Canadian workplaces "more family friendly". Consistent with that commitment, in October 1999, the Minister of Labour endorsed an action plan designed to promote workplaces that are better adapted to the needs of workers with family responsibilities.

Another growing priority during the year was that governments and international organizations should address the social dimensions of globalization and trade liberalization, including issues such as respect for fundamental workers' rights and the elimination of child labour. In the Speech from the Throne, the government committed to work to secure international agreements to protect the rights of children and eliminate their exploitation. Cooperation among international organizations and better linkages between economic and social policy goals at the international level are needed to address the impacts of globalization on workplaces and labour issues.

Achievements and Their Impact on Canadians

In the *1999-2000 Report on Plans and Priorities*, we set three major strategies for our Labour Program:

- Meeting our responsibilities under Canada's labour laws through quality service and the efficient use of resources;
- Fostering a more harmonious, safe and equitable environment in Canadian workplaces that reflects the interests of all workplace parties affected by the legislation; and
- Participating in international initiatives to protect workers' rights and foster cooperation in the uniform application of standards.

Meeting our responsibilities under Canada's labour laws through quality service and the efficient use of resources

Support and Implement Legislative Change

Consistent with recent work to update laws, regulations and policies covering federally-regulated workplaces, we finalized consultations that helped to shape Bill C-12. The Bill proposed amendments to Part II of the *Canada Labour Code*, which covers occupational safety and health. The Government introduced C-12 in the House of Commons in October 1999. It was still before Parliament at the end of the fiscal year with the expectation that passage might be completed to enable proclamation on September 30, 2000.

C-12 would place more onus on employers and employees to work together on safety and health issues, with less government intervention. This would be largely achieved through the creation of internal problem resolution processes allowing parties to address concerns in a timely and cost-effective manner. Since the major goal of the statute is to prevent workplace death and injury, greater employer and employee self-governance of this area is regarded as one of the best means to achieve this goal.

Beginning in the 1960s, federal, provincial and territorial governments adopted comprehensive occupational safety and health legislation. Since then, substantial progress has been made in improving safety and health conditions in Canadian workplaces. From 1993 to 1998, for example, the number of people injured in Canada from time-loss work accidents fell by nearly 12%, from 424,848 to 375,360.

We also carried out consultations with employers and unions that could lead to possible changes to Part III (Labour Standards) of the *Code*. In addition, we supported the Government as it introduced amendments to increase the amount of parental leave available under Part III to mirror increases in Employment Insurance parental benefits. Extensive changes were made to the Fair Wages and Hours of Labour Regulations, as described in more detail on page 104 under Regulatory Initiatives.

A committee of employers, unions and HRDC finished its review of the *Government Employees Compensation Act*. It recommended changes that were designed to modernize the legislation and facilitate its administration. This review became the basis of work that could result in eventual amendments to the Act.

Increase our Delivery of Preventive Services

In 1999-2000, in addition to its other related services, including a comprehensive and innovative Preventive Mediation Program, our Federal Mediation and Conciliation Service (FMCS) handled 317 collective bargaining disputes with a settlement rate of 90.5%. We helped the parties to conclude settlements in grain handling, mining, broadcasting, and air and rail transportation industries.

Legal work stoppages took only 0.27% (less than one-third of one percent) of all work time in the federal jurisdiction. The following figure presents a chronological perspective of person-days not worked due to strikes/lockouts in federal jurisdiction.

PERSON-DAYS NOT WORKED DUE TO STRIKE/LOCKOUT AS A PERCENTAGE OF ALL AVAILABLE WORK TIME IN FEDERAL JURISDICTION

Fiscal Year	Person-days Not Worked as a Percentage of All Available Work Time in Federal Jurisdiction
1990-1991	0.05%
1991-1992	0.18%
1992-1993	0.13%
1993-1994	0.10%
1994-1995	0.20%
1995-1996	0.03%
1996-1997	0.09%
1997-1998	0.34%
1998-1999	0.11%
1999-2000	0.27%

Part II of the *Canada Labour Code* covers occupational safety and health. Labour Affairs Officers (LAOs) respond to complaints and conduct proactive inspections of workplaces. During 1999-2000, we obtained voluntary resolution of 97.5% of complaints about non-compliance Part II situations, excluding situations of danger. This exceeds the 90% target.

This compliance indicator only reflects one part of our Part II activities. We are developing additional outcome-oriented performance indicators in this area. These will help us link our work in relation to other *Canada Labour Code* Part II programs and activities to safety and health incidence rates reported in federal jurisdiction workplaces.

Part III of the *Canada Labour Code* covers labour standards. It requires that LAOs attempt to settle unjust dismissal complaints. At any time, the complainant may request the Minister of Labour to appoint an adjudicator, which terminates the LAO's authority. In 1999-2000, the LAOs settled 78.2% of these complaints, which surpasses the 75% target and represents an improvement over the 1998-1999 figure of 77.3%.

As we committed to do in our *Report on Plans and Priorities*, we continued to develop and implement service improvements that would encourage efficient ways of dealing with workplace issues.

During the past year, we introduced a pilot project in Ontario and Alberta using alternate dispute resolution techniques related to unjust dismissal complaints. This should further improve our ability to resolve unjust dismissal complaints without the need to appoint an adjudicator, thereby improving service to clients and reducing our operating costs. Results have been encouraging and we plan to expand this project to all regions by the end of 2000-2001.

Fostering a more harmonious, safe and equitable environment in Canadian workplaces that reflects the interests of all workplace parties affected by the legislation

During 1999-2000, growing interest in work-life balance and work-family issues shaped our policy, information and intergovernmental cooperation priorities.

Develop Policy Initiatives that Reflect the Changing Nature of Work and Other Priorities

While our Labour Program continued to advise and offer input on various research projects conducted within HRDC and by other agencies, we sponsored a major research and policy paper on Work, Family and Community by the Canadian Council on Social Development. The report identified emerging issues and research gaps. We published it in the summer 2000 edition of the "Workplace Gazette" and intend to post it on a website that is currently under development.

We also entered into partnerships with other organizations to share in the research on Work-Family-Life Balance. For example, we are partnering with the Canadian Policy Research Networks on two projects: Quality of Employment Indicators and Changing Employment Relationships, with results expected in 2001. We collaborated with the Conference Board of Canada on their surveys of employees and employers. We began to work with Health Canada and others for a new study on Work, Stress and Health, with results expected during 2000-2001.

Develop More Information Products, Services and Tools that Meet Canadian Workplace Needs

We focused priority attention on promoting and supporting work-life balance through the development of information products, services and tools to address developing workplace needs. In consultation with several partners both within and outside government, work began on a website dedicated to Work-Life Balance. This website will provide information, examples and practical advice for employers and labour organizations who wish to develop, implement and/or maintain policies, practices and initiatives that facilitate work-balance. Two other projects related to Work-Life Balance are nearing completion:

- Collective Agreement Provisions: This is a compilation and assessment of the various clauses supporting work-life balance within major Canadian collective agreements. Once released, we expect this study to provide a useful reference tool for labour and employer representatives seeking to address work-life balance during collective bargaining.
- Workplace Daycare: This study provides an overview of daycare centres currently associated with Canadian workplaces. Profiles of selected centres, focusing on innovative and exemplary practices, and practical tips for establishing and maintaining such centres will be included in the final report.

Core Services Accomplishments

We continued to find new technologies to be increasingly effective in the dissemination of all our labour information – a key service meeting diverse client needs. In 1999-2000 there were an average of 13,400 visitors per month to the Labour Program website, up from 12,900 visits per month in 1998-1999. Statistics for the last quarter of 1999-2000 showed an increase to 19,000 visitors per month.

The Labour Operations website also saw an increase in activity during the past year. In 1999-2000, there were an average of approximately 19,000 visitors per month, up from approximately 11,000 the previous year. Statistics for the last quarter of 1999-2000 showed an average of 26,000 visitors per month. A visit is classified as any continual request for web pages within one-half hour or less. Due to the nature of the Internet, statistics can be considered only as very broad indicators of trends.

Strengthen Partnerships on Workplace Issues

We have long recognized the value of a harmonized approach to workplace issues among Canada's federal, provincial and territorial governments. In 1999-2000, we were deeply involved in planning a federal-provincial-territorial conference of Ministers with responsibility for Labour. This was co-hosted by the federal and the Manitoba Ministers of Labour in February 2000.

One outcome of the Ministers' meeting was the establishment of an Ad Hoc Committee on Work-Life Balance. Ministers gave it a mandate to gather and share information from all jurisdictions and to make recommendations on further collaborative projects. A representative of our Labour Program co-chairs this committee with a representative from the Saskatchewan government.

The Federal Mediation and Conciliation Service Industrial Relations Conference, which is held every two years, was held in 1999 and brought together labour, management, the legal community and dispute resolution professionals to discuss issues of common concern.

Participating in international initiatives to protect workers' rights and foster cooperation in the uniform application of standards

Through our Labour Program, Canada strengthened its international leadership and the exchange of innovative practices and information on workplace issues. We did so through the International Labour Organization (ILO), Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC), the North American Agreement on Labour Cooperation (NAALC), the Canada-Chile Agreement on Labour Cooperation (CCALC) and in other settings.

Canada hosted a major conference on *The Future Culture of Mining Safety and Health in North America* in September 1999 under the North American Agreement on Labour Cooperation. The conference encouraged the exchange of best practices and effective strategies for safety and health. Under the Canada-Chile Agreement on Labour Cooperation, Canada hosted a conference on *Income and Security in Canada and Chile*. This enabled a comparative analysis of income and security programs.

At the follow-up meeting of the Organization of American States, progress in implementing the Viña del Mar Declaration and its Plan of Action concerning the modernization of Labour Ministries was reviewed. Canada was selected to host the 12th Inter-American Conference of Ministers of Labour in 2001, where the impact of globalization on workers and their workplaces will be discussed.

Our Labour Program had overall responsibility for the APEC project "Successful Practices in Human Resources Development in the Workplace: Contributions from Labour, Management and Government". Co-funded by the Government of Canada and APEC, this two year project culminated in an international conference, held in July 1999, where representatives of labour, management and government from member economies exchanged best practices on training, the use of technology and other human resource development issues in the workplace.

Participation in international initiatives continued to provide important opportunities to promote Canadian values abroad. Consistent with the government's Speech from the Throne commitment to enhance the protection of children, Canada played an important role in negotiations that led to the adoption of a new International Labour Organization (ILO) Convention on the Elimination of the Worst Forms of Child Labour. We achieved the agreement of all Canadian jurisdictions for its ratification and Canada contributed $3 million to support ILO programs to eliminate child labour.

Sound Departmental Management

Our Key Commitments:

- ***Sound administration and financial management of grants and contributions.***
- ***A departmental infrastructure to achieve effective and efficient services.***
- ***Prompt collection of monies due to the Crown.***

In addition to the many new or enhanced initiatives in our service lines, HRDC pursued others that addressed department-wide management priorities. These complemented our ongoing range of corporate services that include policy development and coordination, communications, computer systems and technology supports. They also include financial, administrative and human resource functions.

The following five areas were of particular importance in 1999-2000, given the priorities of the government and its commitments to Parliament.

Six-Point Action Plan on Grants and Contributions

In 1999, we conducted an internal audit of the documentation in the project files of our Grants and Contributions programs. Our audit staff found that the documentation on file for individual projects often did not meet all Government of Canada and HRDC requirements. They did not find that money was missing or wasted in these projects.

On January 19, 2000, Minister Stewart launched the Six-Point Action Plan on Grants and Contributions to bring management of these projects up to expected levels. Thousands of HRDC employees across Canada were involved in realizing the commitments in the Action Plan. This summary covers key actions between January and July 2000 that the Minister reported to Parliament and Canadians in releasing the first and second Progress Reports on Grants and Contributions.[43]

1. Payments Meet Financial and Program Requirements

We clarified the standards expected for grants and contributions payments, consistent with regulations, policies and legislation. Managers and executives are required to check that payments are correct and consistent with government rules.

[43] http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/index.shtml

As part of this process, our staff brought all files on active projects in line with program requirements and file management standards.

To ensure full and consistent application of financial and program requirements, our Performance Tracking Directorate analyzed a random sample of 142 files from among the 1,534 projects that started in February and March 2000.[44] It assessed the extent to which those files demonstrated adherence to expected standards. It found a significant, measurable improvement in overall administration of grants and contributions. For example, when compared to the original 1999 audit:

- 100% of files had an application for funding, up from 85.2%
- 95.7% of the sponsors were checked for outstanding debt, up from 2.6%
- 96.5% of the agreements included a clear rationale for funding, up from 38%
- 100% of the files were signed by the properly delegated officer, up from 86.6%

2. Check and Correct Problem Files

We reviewed and corrected the 461 files from the 1999 audit.

3. Equip and Support our Staff

We trained more than 3,000 staff on the guidelines and Action Plan processes, later adding new staff training policies and programs related to grants and contributions as well as other tools for them to use. In July, we reallocated existing budgets enabling us to hire and train program delivery officers and financial administrators and to develop new management information systems. These steps ensured that HRDC staff will be in place in the right numbers with the knowledge, tools and resources to manage grants and contributions well.

4. Ensure Accountability for Results

We clarified accountability on grants and contributions for executives, managers and program delivery and financial staff. In May 2000, we introduced a new quality assurance process that detects and corrects deficiencies in program delivery at the earliest possible time. It includes clearer project monitoring expectations and regular reviews of randomly selected project files. Greater expertise is available to support program delivery staff.

We also examined larger accountability and decision-making processes within the Department. Working with external experts, we clarified authority, responsibility and accountability issues in our Deputy Minister's Office and for our HRDC heads of policy, program, corporate services and regions. To ensure a more strategic management capacity, we revised the mandate and composition of the Executive Management Committee. Senior departmental management is supported by new departmental committees and a new Corporate Affairs and Planning Branch. Together, these

[44] The *Second Progress Report on the Action Plan for Strengthening Administration of Grants and Contributions* is available at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/progress.pdf.

changes ensure greater oversight and more focused management of policy and program development, service delivery and corporate services.

5. Get the Best Advice Available

We worked closely with outside experts, such as the Auditor General, to improve grants and contributions management. These experts helped us refine the design of the Action Plan and improve its implementation.

We later retained the consulting firm of PricewaterhouseCoopers to provide an independent assessment of how well we were implementing the Action Plan. That report found that "The Department has been successful in quickly implementing a management structure and mobilizing a Grants and Contributions project team to effectively execute the Six-Point Plan." The consultants determined that 36 of 38 specific commitments in the Action Plan were completed or on schedule, with the timing of two interim steps adjusted slightly. These delays will not affect the timely implementation of the Action Plan.

6. Report Progress to the Public and Staff

We have reported to Parliamentarians, the media and all interested Canadians on the Action Plan and its results in many ways. We expect to continue to report our progress on improving the management of grants and contributions in future Departmental Performance Reports.

Modernization of Comptrollership

HRDC's high profile commitment to improve our management of grants and contributions during the year fit with a larger, ongoing effort to modernize how we manage all activities across the department.

We want all our managers to demonstrate a decision-making approach that delivers both sound administration with fiscal accountability and innovative, client-oriented programs and services that make a difference. To achieve that balance in practice requires supports, tools and training for managers.

To help us reach our goals, we are one of twelve pilot federal departments in the Modern Comptrollership initiative. Modern comptrollership will provide managers with integrated financial and non-financial performance information, a focus on risk management, appropriate control systems and a shared set of values and ethics. Under the pilot, we are committed to showing significant progress in adopting modern management principles and practices by September 2001.

To assess progress to date and work to be done, we looked at HRDC's modern management capacity vis-à-vis best practices in leading public and private sector organizations during 1999-2000. This "capacity check" led to a broad, long-term action plan with a range of projects to further improve management practices. Given that

achieving the Six-Point Action Plan on Grants and Contributions is a major step in implementing Modern Comptrollership, many shorter-term initiatives are common to both action plans.

A key element in the Modern Management action plan is a communications and awareness strategy aimed at HRDC managers. As part of this, we developed a two-day course: "*Modern Comptrollership: Managing for Results*" that will be offered to all managers and functional specialists starting in the fall of 2000. We also developed websites that we launched in April 2000. People within the Government of Canada Internet system, including Parliamentarians, can visit: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement/. People outside of the Government of Canada Internet system can visit: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mmpa/mesg.shtml.

Recovery of Monies Owed to the Crown

Because of the size of our programs, HRDC manages a $2.6 billion portfolio of accounts receivable, mostly from our Canada Student Loans (73% of portfolio), Employment Insurance (22%) and Income Security Programs. For 1999-2000, we noted three key results indicators to assess effective and efficient collection of monies owed to the Crown, and ensure fair, consistent and equitable treatment of HRDC debtors:

- $7.4 million collected relating to Canada Pension Plan overpayments ($7.9 million expected);
- $196.7 million collected relating to Employment Insurance and Employment Programs ($205 million expected); and
- $154.5 million collected relating to Canada Student Loans Program ($190.1 million expected).

There were three main reasons for the variances.

- HRDC program branches established fewer overpayments to be collected than we had expected because of factors such as fewer EI claims in a stronger economy, most having smaller benefits and shorter durations, and the transfer of employment benefits (and recoveries) to provinces under Labour Market Development Agreements.
- The department complied with a court ruling ordering an end to the "Customs Match program" that had used Customs information to find people who improperly claimed benefits while outside Canada. As part of this, the department decided to suspend recoveries of the 51,000 overpayments and penalties already recorded.
- Significantly lower than projected new Canada Student Loans claims were established. Claim payment expenditures associated with the former guaranteed loan program have been declining sooner and faster than expected.

For 1999-2000, our workplan had three other key commitments.

Core Services Accomplishments

While we expected to implement a single accounts receivable system for HRDC, this was rescheduled to April 2001 because of Year 2000 systems priorities and the decision to introduce accrual accounting for Government financial information.

We made progress on revising, standardizing and updating recovery policies, with national recovery guidelines for Employment Insurance overpayments and penalties and Grants and Contribution overpayments. We participated in the development of a new Income Security Programs Overpayment Policy Directive that is consistent with policies for other programs. Our participation in the development of a harmonized departmental accounts receivable policy is ongoing.

Operationally, we expanded recovery initiatives, and focused our resources on newer accounts that tend to produce the highest returns. We initiated a pilot project to recover grants and contributions accounts through the Canada Customs Revenue Agency (CCRA) Set-off Program. The Set-off program was also used to recover an extra 27,000 defaulted Canada Student Loan accounts, contributing to total recoveries of $28 million. As part of this we revised our National Master Standing Offer for private collection agencies to include all HRDC Accounts Receivable and expanded the number of agencies under the standing offer from six to nine. In 1999-2000, we moved forward on other initiatives. For example, two regions transferred responsibility for Agreed Deduction on active accounts from the program branch level to Financial and Administrative Services.

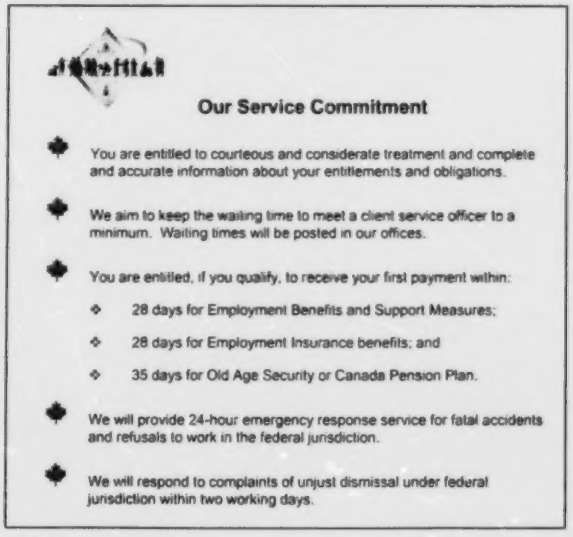
Quality Service

HRDC services have significant impacts on people in every community in Canada. Since the quality of those services is important for those people and for how Canadians see their government, in 1999-2000 we continued our journey of continuous improvement in service quality.

Service Standards: We began to assess our performance against national service standards for our major programs in 1999-2000. The standards complement our Key Results Commitments on Service Delivery described earlier in this report.

The results for 1999-2000 were:

- 94.5% of first Employment Benefits and Support Measures payments were received within 28 days;
- 96.7% of first Employment Insurance benefits payments were received within 28 days;



Our Service Commitment

- You are entitled to courteous and considerate treatment and complete and accurate information about your entitlements and obligations.
- We aim to keep the waiting time to meet a client service officer to a minimum. Waiting times will be posted in our offices.
- You are entitled, if you qualify, to receive your first payment within:
  - 28 days for Employment Benefits and Support Measures;
  - 28 days for Employment Insurance benefits; and
  - 35 days for Old Age Security or Canada Pension Plan.
- We will provide 24-hour emergency response service for fatal accidents and refusals to work in the federal jurisdiction.
- We will respond to complaints of unjust dismissal under federal jurisdiction within two working days.

- The 35 day service standard for first Old Age Security benefits payments was met, the actual result being 31 days on average;[45]
- The 35 day service standard for first Canada Pension Plan benefits payments was not met, our actual result being 36 days on average;[45]
- 24-hour emergency response was provided in 100% of cases of fatal accidents and refusals to work; and
- In 96.3% of cases we responded to complaints of unjust dismissal within two working days.

We also began work that will lead to client satisfaction survey in 2001-2002. The results will set a baseline to identify priorities for action and measure improvements in client satisfaction.

Service Canada: HRDC has been a major participant in the government-wide Service Canada initiative that seeks to develop a network for one-stop access to government information and services.[46] Our department is well positioned to support Service Canada with its vast network of local Human Resource Centres (HRCs), and the expertise it has in the delivery of multiple programs from these offices and other service delivery channels. In 1999-2000, the Department managed approximately $2 million in support of Service Canada in various pilot sites across the country, and anticipates expanding that participation as the various pilots are evaluated for effectiveness.

Updated Service Delivery Policy: HRDC approved an updated Service Delivery Policy in November 1999.[47] Our new Service Delivery Policy statement reflects a citizen-centred perspective and the need to deliver services through people, partnerships and technology, whether in-person, by telephone, electronically or in other ways.

The updated policy commits HRDC to meet citizen expectations for services that are organized so they can find what they need easily and put it to use effectively.

The policy recognizes that there will be change in the continuum of services that we provide. We expect to provide more automated ways of handling transactions (applications, benefits, reporting) under our legislated programs such as Employment Insurance and the Canada Pension Plan, consistent with Government On-line commitments.

---

[45] HRDC is in the process of revisiting the service commitment of 35 days for first payment of Old Age Security and Canada Pension Plan benefits. We will conduct consultations with our clients in 2000-2001 to determine an appropriate service standard for these benefits.

[46] http://www.servicecanada.gc.ca/menu_e.shtml

[47] More information on the updated Service Delivery Policy can be found in the HRDC Action Agenda – 2000 and Beyond, http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/busplan/2000/priorities.shtml.

Core Services Accomplishments

Ensuring Consistent High Quality: Consistent with the HRDC commitment to modern management, we continued to look for ways to ensure that we deliver quality services throughout our day-to-day operations. Some 25 HRDC offices have received or are pursuing ISO 9000 certification in a number of areas, e.g., information technology centres, Insurance claims processing, grants and contributions.

Some of our offices at headquarters and in the regions began to pilot the Framework for Effective Public Service Organizations that was developed by Treasury Board Secretariat and the National Quality Institute. Lessons learned and best practices resulting from these pilots will be shared with other offices.

Building a Workplace of Choice

HRDC's employees are the heart of our operations. They provide the direct and support services that enable us to work with our partners and reach Government-wide and departmental goals. By building a workplace of choice, we make it possible for our people to contribute to the greatest extent possible and to attract and retain the new staff who will help us reach our goals for many years to come. During 1999-2000, we took action in a number of areas to reach our people goals.

Leadership development was one major focus. We introduced our "Roadmap for Management and Leadership Development". It sets out expectations on competencies expected of leaders at all levels and supports that with information and tools. We also began to identify and address the specific needs of our middle managers.

Learning and development was another focus. We introduced new mechanisms to help employees and managers act on learning and development needs. We also drew on the results of the Public Service Employee Survey to identify areas to improve in the HRDC work environment and to enhance our services and programs related to employee well-being.

More generally, we carried out initiatives to position us to effectively meet the challenges of the future. Efforts focused on attracting and developing youth; enhancing the representation of designated group members (representation has increased for each of the groups in the past eighteen months); understanding and enunciating our values and ethics; and improving management practices and capacity.

Specified Purpose Accounts

Specified purpose accounts (SPA) are special categories of revenues and expenditures. They report transactions of certain accounts where enabling legislation requires that revenues be earmarked and that related payments and expenditures be charged against such revenues. The transactions of these accounts are to be accounted for separately.

HRDC is responsible for the stewardship of four such accounts:

- the Employment Insurance (EI) Account
- the Canada Pension Plan (CPP)
- the Government Annuities Account
- the Civil Service Insurance Fund.

The EI Account is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. Consolidated SPAs are used principally where the activities are similar in nature to departmental activities and the transactions do not represent liabilities to third parties but, in essence, constitute Government revenues and expenditures.

The CPP is a SPA but is not consolidated as part of the Government of Canada financial statements. It is under joint control of the Government and participating provinces. As administrator, the Government's authority to spend is limited to the balance in the Plan.

The Government Annuities Account is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. It was established by the *Government Annuities Act*, and modified by the *Government Annuities Improvement Act*, which discontinued sales of annuities in 1975. The account is valued on an actuarial basis each year, with the deficit or surplus charged or credited to the Consolidated Revenue Fund.

The Civil Service Insurance Fund is a consolidated SPA and is included in the financial reporting of the Government of Canada. It was established by the *Civil Service Insurance Act*. Pursuant to subsection 16(3) of the *Civil Service Insurance Regulations*, the amount of actuarial deficits are transferred from the Consolidated Revenue Fund to the Civil Service Insurance Account in order to balance the assets and liabilities of the program.

The following information updates data on the EI Account and CPP that we provided in our *2000-2001 Report on Plans and Priorities*.[48] That report presented multi-year financial data and general information. Additional information on performance and year-end data is available at the Internet addresses provided in this section.

[48] http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/rpp0001.shtml

Employment Insurance Account

The table below summarizes the financial results for the EI Account from 1997-1998 to 1999-2000.

EI ACCOUNT – STATEMENT OF OPERATIONS AND SURPLUS

(millions of dollars)	1997-1998	1998-1999	1999-2000[a]	
	Actual	Actual	Forecast	Actual
Revenues				
Premium Revenue	19,122	19,728	18,812	18,825
Penalties	67	79	76	74
Interest	364	764	1,066	1,068
Total Revenue	19,553	20,571	19,954	19,967
Expenditures				
Benefits	11,798	11,834	11,700	11,280
Administrative Costs	1,321	1,360	1,406	1,406
Doubtful Accounts	89	45	43	56
Total Expenditures	13,208	13,239	13,149	12,742
Surplus				
Current Year	6,345	7,332	6,805	7,225
Cumulative	13,645	20,977	27,782	28,202
Unemployment Rate	8.9%	8.1%	7.4%	7.3%
Employee Premium Rate	**1997**	**1998**	**1999**	**2000**
(% of insurable earnings)	2.90%	2.70%	2.55%	2.40%
Employer's portion is 1.4 times the employee rate.				

a. 1999-2000 forecast was presented in the *2000-2001 Report on Plans and Priorities*.

The Employment Insurance Commission sets the premium rate each year, with the approval of the Governor in Council and on the recommendation of the Minister of Human Resources Development and the Minister of Finance. The rate is set to ensure that there will be enough revenue over a business cycle to pay the amounts authorized to be charged to the Account, while maintaining relatively stable rate levels throughout the business cycle. As indicated above, the Commission has gradually reduced the premium rate. A lower than expected unemployment level has resulted in a larger than expected surplus.

More detailed information is reported in the 1999-2000 audited EI Account financial statements that are included in the *2000 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 4.[49] HRDC also offers a website dedicated to Employment Insurance accountability and reporting.[50] It provides statistics, evaluation and actuary reports as well as information on the authority, objectives and responsibilities of the Account.

[49] http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-e.html

[50] http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/account-resp/account.shtml

Canada Pension Plan

The table below summarizes the financial results for the CPP from 1997-1998 to 1999-2000.

CPP – Receipts and Disbursements

(millions of dollars)	1997-1998[a]	1998-1999	1999-2000	
	Actual	Actual	Forecast	Actual
Revenue				
Contributions	12,790	14,924	16,871	17,037
Interest	3,950	3,891	3,789	4,238
Total Revenue	16,740	18,815	20,660	21,275
Expenditures				
Benefit Payments	17,537	18,203	18,835	18,799
Administrative Expenses	298	304	336	315
Total Expenditures	17,835	18,507	19,171	19,114
Increase/(Decrease) in CPP	(1 095)	308	1,489	2,161

CPP – Balance of Funds

(millions of dollars)	1997-1998[a]	1998-1999	1999-2000	
	Actual	Actual	Forecast	Actual
Year-end Balance	36,664	39,100	40,589	41,261
Represented by:				
Investment Fund	32,459	30,833	30,299	30,299
Investment Board	N/A	12	2,049	2,392
Account	4,205	8,255	8,241	8,570
CPP Total	36,664	39,100	40,589	41,261
Increase/(Decrease) in CPP	(1 095)	308	1,489	2,161

a. 1997-1998 records were prepared on a modified cash basis of accounting while other Fiscal Year data in the above tables are presented on an accrual basis.

N/A – not applicable

More information relating to 1999-2000 is reported in the CPP financial statements which can be found in the *2000 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[51]

[51] http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-e.html

Government Annuities Account and Civil Service Insurance Fund

The table below summarizes the financial results for the Government Annuities Account and of the Civil Service Insurance Fund from 1997-1998 to 1999-2000.

OTHER SPECIFIED PURPOSE ACCOUNTS – RECEIPTS AND DISBURSEMENTS

GOVERNMENT ANNUITIES ACCOUNT

(millions of dollars)	1997-1998	1998-1999	1999-2000	
	Actual	Actual	Forecast	Actual
Actuarial Liabilities -- Balance at beginning of year	**664.4**	**623.9**	**N/A**	**585.8**
Income	43.6	41.0	N/A	38.4
Payments and other Charges	79.6	76.0	N/A	72.4
Excess of payments and other charges over income for the year	35.9	35.1	N/A	33.9
Actuarial Surplus	4.6	3.0	N/A	5.8
Actuarial Liabilities -- Balance at end of the year	**623.9**	**585.8**	**N/A**	**546.1**

CIVIL SERVICE INSURANCE FUND

(millions of dollars)	1997-1998	1998-1999	1999-2000	
	Actual	Actual	Forecast	Actual
Opening Balance	**9.3**	**8.9**	**N/A**	**8.6**
Receipts and other Credits	0.3	0.3	N/A	0.2
Payments and other charges	0.7	0.6	N/A	0.6
Excess of payments and other charges over income for the year	(0.4)	(0.3)	N/A	(0.4)
Closing Balance	**8.9**	**8.6**	**N/A**	**8.2**

N/A – Not applicable

The annual report and financial statements of the Government Annuities Account and the Civil Service Insurance Fund are available in the *2000 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[52]

[52] http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-e.html

Table of Contents

Page

Financial Performance 68

Figure 1: Summary of Voted Appropriations 69
Figure 2: Comparison of Total Planned to Actual Spending 70
Figure 3: Organizational Structure and Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 71
Figure 4: Details of Respendable and Non-Respendable Revenues by Service Line 72
Figure 5: Transfer Payments 73

Our Main Partners 75

Evaluations and Internal Audits 77

Statutory Annual Reports

Canada Student Loans 80
Old Age Security 82
Other Statutory Annual Reports 84

Consolidated Reporting

Social Union Framework Agreement 85
Transfer Payments 86
Procurement and Contracting 98
Matériel Management 98
Sustainable Development Strategy 99
Regulatory Initiatives 101

Financial Performance

The financial tables on the following pages provide information on:

- Planned spending at the beginning of the year as reported in the *1999-2000 Report on Plans and Priorities*;
- The level of spending approved during 1999-2000 reflecting priority adjustments, 1999 budget announcements and technical adjustments;
- Actual 1999-2000 expenditures as reported in the 1999-2000 Public Accounts;
- A multi-year trend is also provided, where appropriate, to provide a longer financial perspective of HRDC activities.

In 1999-2000, the department was authorized to spend $26,264 million or $246 million less than the planned spending of $26,510 million. This was mainly due to:

- a net decrease of $418 million in statutory transfer payments authorities mostly related to two items. First, a total decrease of $338 million under the Canada Student Loans and Financial Assistance programs. This decrease reflects declining expenditures associated with the former guaranteed loan program and the lower than expected take up on repayment assistance measures. Second, a decrease of $83 million in Old Age Security payments reflecting minor changes in the average monthly benefits and expected number of eligible recipients; and
- a total net increase of $172 million in operating expenditures and grants and contributions. That was largely due to an increase of $103 million in the net resources received to cover various departmental informatics requirements, collective agreements signed in 1999-2000 and adjustments to Employee Benefit Plans; and an increase of $33 million for the Aboriginal Human Resources Development Strategy and Frontier College.

The actual expenditures of $26,145 million were $119 million lower than our total authorities of $26,264 million. This was mainly due to spending on grants and contributions that was $98 million less than projected. This lapse can be attributed to the implementation of the Six-Point Action Plan on Grants and Contributions and to the reprofiling of Fishery Restructuring and Adjustment resources to 2000-2001. We also lapsed $21 million in net operating resources of which $13 million has been carried forward to fiscal year 2000-2001 under the Treasury Board Operating Budget regime.

FIGURE 1: SUMMARY OF VOTED APPROPRIATIONS

Human Resources Development		1999-2000		
Vote	(millions of dollars)	Planned Spending	Total Authorities	Actual
	Corporate Services Program			
1	Program expenditures	86.2	165.2	154.9
(S)	Minister of HRD - Salary and motor car allowance	0.0	0.1	0.1
(S)	Minister of Labour - Salary and motor car allowance	0.0	0.1	0.1
(S)	Contributions to employee benefit plans[a]	26.2	30.2	30.2
(S)	Spending of proceeds from disposal of surplus Crown Assets	-	0.8	0.5
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	-	2.2	2.2
	Total Program	112.5	198.4	187.9
	Human Resources Investment and Insurance Program			
5	Operating expenditures	158.3	224.5	219.2
10	Grants and contributions	765.9	981.4	884.0
(S)	Interest payments under the *Canada Student Loans Act*	22.6	1.7	1.7
(S)	Liabilities under the *Canada Student Loans Act*	259.2	73.7	73.7
(S)	Interest and other payments under the *Canada Student Financial Assistance Act*	632.4	510.4	510.4
(S)	Grants to the trustees of Registered Education Savings Plans pursuant to Part III.I of the *Department of Human Resources Development*	385.0	334.1	334.1
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* - Canada Study Grants	112.2	103.0	103.0
(S)	Supplementary Retirement Benefits - Annuities agents' pensions	0.0	0.0	0.0
(S)	Labour Adjustment Benefits payments	3.9	3.7	3.7
(S)	Payments to private collection agencies	-	19.3	19.3
(S)	Canada Assistance Plan	-	56.1	56.1
(S)	Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	-	0.2	0.2
(S)	Contributions to employee benefit plans[a]	98.0	113.0	113.0
	Total Program	2,437.6	2,421.1	2,318.4
	Labour Program			
15	Program expenditures	45.5	50.8	49.2
(S)	Payments of compensation respecting government employees and merchant seamen	49.0	53.5	53.5
(S)	Contributions to employee benefit plans	6.4	7.4	7.4
	Total Program	101.0	111.8	110.1
	Income Security Program			
20	Program expenditures	74.0	87.3	83.0
(S)	Old Age Security payments	18,172.0	18,089.1	18,089.1
(S)	Guaranteed Income Supplement payments	4,938.0	4,933.9	4,933.9
(S)	Spouse's Allowance payments	390.0	391.5	391.5
(S)	Contributions to employee benefit plans[a]	27.0	31.1	31.1
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	-	0.0	0.0
	Total Program	23,600.9	23,532.9	23,528.5
	Total -- Main Estimates Part II	26,252.1	26,264.2	26,145.0
	Plus: Initiatives announced in the 1999 Budget[b]	185.0	-	-
	Items not in Main Estimates or 1999 Budget	73.2	-	-
	Total Department -- Adjusted Net Budgetary	**26,510.3**	**26,264.2**	**26,145.0**
	Specified Purpose Accounts:[c]			
	Employment Insurance costs	14,665.0	13,149.0	12,741.7
	Canada Pension Plan costs	19,317.9	19,171.0	19,114.1
	Other Specified Purpose Accounts	-	-	72.9
	- Employee Benefit Plan recoverable from EI and CPP accounts	(120.0)	(130.4)	(130.4)
	Total Expenditures	**60,373.2**	**58,453.8**	**57,943.4**

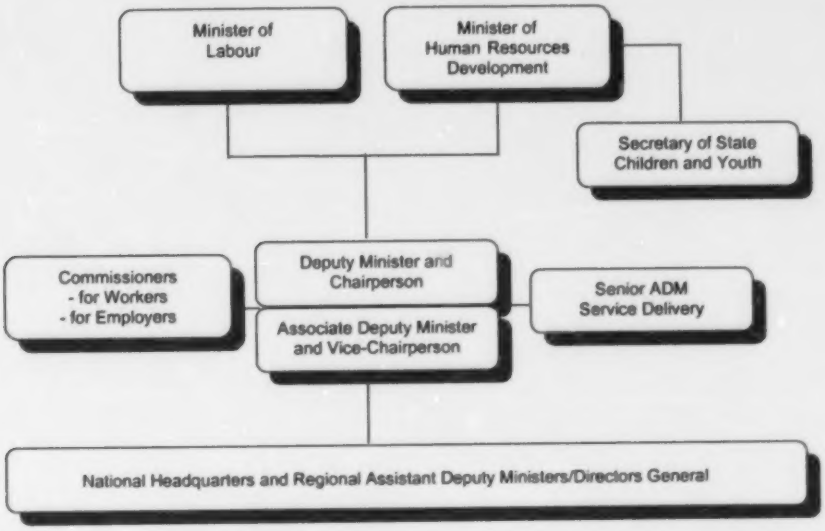
a. Partially recoverable from the EI Account and CPP.
b. These initiatives include the Canada Jobs Fund and the Youth Employment Strategy.
c. Total Authorities for EI and CPP reflect forecast as reported in 2000-2001 RPP.
Note: All financial tables within this report were expressed in millions of dollars and may not add due to rounding.

FIGURE 2: COMPARISON OF TOTAL PLANNED TO ACTUAL SPENDING

(millions of dollars)	FTEs	Operating	Capital	Voted Grants and Contributions	Subtotal: Gross Expenditures	Statutory Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Service Lines / Programs									
Human Resources	3,107	421.1	-	1,008.2	1,429.4	1,415.3	2,844.7	(261.0)	2,583.7
Investment	*3,600*	*388.6*	-	*981.4*	*1,370.0*	*1,082.7*	*2,452.6*	*(231.0)*	*2,221.6*
	3,495	**385.1**	-	**884.0**	**1,269.1**	**1,082.7**	**2,351.8**	**(229.1)**	**2,122.7**
EI Income Benefits	7,507	473.5	-	-	473.5	-	473.5	(416.0)	57.4
	7,760	*584.2*	-	-	*584.2*	*0.2*	*584.4*	*(517.2)*	*67.2*
	7,755	**583.0**	-	-	**583.0**	**0.2**	**583.2**	**(516.1)**	**67.1**
HRCC Management	2,168	192.7	-	-	192.7	-	192.7	(153.9)	38.8
and Joint Services	*2,910*	*361.5*	-	-	*361.5*	-	*361.5*	*(229.3)*	*132.1*
	2,843	**354.9**	-	-	**354.9**	-	**354.9**	**(226.3)**	**128.7**
Sub-total	12,782	1,087.3	-	1,008.2	2,095.5	1,415.3	3,510.8	(830.9)	2,679.9
	14,290	*1,334.3*	-	*981.4*	*2,315.6*	*1,082.9*	*3,398.5*	*(977.5)*	*2,421.0*
	13,893	**1,323.0**	-	**884.0**	**2,207.0**	**1,082.9**	**3,289.9**	**(971.5)**	**2,318.4**
Labour	673	136.3	-	3.5	139.8	-	139.8	(39.2)	100.6
	673	*157.7*	-	*2.7*	*160.4*	-	*160.4*	*(48.6)*	*111.8*
	658	**156.5**	-	**2.2**	**158.7**	-	**158.7**	**(48.6)**	**110.1**
Income Security	3,502	261.1	-	-	261.1	23,500.0	23,761.1	(143.9)	23,617.2
	3,609	*277.4*	-	-	*277.4*	*23,414.4*	*23,691.8*	*(158.9)*	*23,532.9*
	3,467	**256.1**	-	-	**256.1**	**23,414.4**	**23,670.5**	**(142.0)**	**23,528.5**
Corporate Services	2,876	383.2	-	-	383.2	-	383.2	(270.7)	112.5
	3,726	*565.1*	-	-	*565.1*	-	*565.1*	*(366.7)*	*198.4*
	3,461	**547.0**	-	-	**547.0**	-	**547.0**	**(359.1)**	**187.9**
Total	19,833	1,868.0	-	1,011.7	2,879.6	24,915.3	27,795.0	(1,284.7)	26,510.3
	22,298	*2,334.4*	-	*984.0*	*3,318.4*	*24,497.3*	*27,815.8*	*(1,551.7)*	*26,264.1*
	21,479	**2,282.6**	-	**886.2**	**3,168.8**	**24,497.3**	**27,666.1**	**(1,521.1)**	**26,145.0**
Less: Non-Respendable Revenues									(281.1)
									(391.9)
									(391.9)
Plus: Cost of services provided by other departments									10.2
									16.9
									16.9
Net Cost of Department									26,239.4
									25,889.1
									25,770.0

Legend:	
For each Service Line...	
First line	Planned Spending 1999-2000
Second line	*Total Authorities 1999-2000*
Third line	**Actuals 1999-2000**

FIGURE 3: ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND HISTORICAL COMPARISON OF TOTAL PLANNED SPENDING TO ACTUAL SPENDING



(millions of dollars)	1997-1998 Actual	1998-1999 Actual	1999-2000 Planned Spending	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual
Service Lines / Programs					
Human Resources Investment	2,418.9	2,755.3	2,844.7	2,452.6	2,351.8
Employment Insurance Income Benefits	601.3	615.6	473.5	584.4	583.2
HRCC Management and Joint Services	219.8	247.9	192.7	361.5	354.9
Human Resources Investment and Insurance	3,239.9	3,618.8	3,510.8	3,398.5	3,289.9
Labour	143.7	156.7	139.8	160.4	158.7
Income Security	22,509.3	23,052.4	23,761.1	23,691.8	23,670.5
Corporate Services	401.6	456.1	383.2	565.1	547.0
Total Gross Expenditures	26,294.5	27,284.1	27,795.0	27,815.8	27,666.1
Respendable Revenues	(1,363.0)	(1,335.4)	(1,284.7)	(1,551.7)	(1,521.1)
Total Net Expenditures	24,931.5	25,948.7	26,510.3	26,264.1	26,145.0
Specified Purpose Accounts[a]					
Employment Insurance					
Expenditures	13,208.5	13,239.3	14,665.0	13,149.0	12,741.7
Revenues	(19,553.0)	(20,571.5)	(19,904.0)	(19,954.0)	(19,967.1)
Current Year Surplus (Deficit)	6,344.5	7,332.2	5,239.0	6,805.0	7,225.4
Canada Pension Plan					
Expenditures	17,834.7	18,507.0	19,318.0	19,171.0	19,114.0
Revenues	(16,740.0)	(18,815.0)	(20,275.0)	(20,660.0)	(21,275.0)
Current Year Surplus (Deficit)	(1,094.7)	308.0	957.0	1,489.0	2,161.0
Other Specified Purpose Accounts					
Expenditures	80.2	76.6	0.0	0.0	72.9
Revenues	(44.0)	(41.3)	0.0	0.0	(38.7)
Current Year Surplus (Deficit)	(36.3)	(35.3)	0.0	0.0	(34.3)

a. For EI and CPP Specified Purpose Accounts, the Forecast, as published in 2000-2001 RPP has been used as Total Authorities.

FIGURE 4: DETAILS OF RESPENDABLE AND NON-RESPENDABLE REVENUES BY SERVICE LINE

(millions of dollars)	1997-1998 Actual	1998-1999 Actual	1999-2000 Planned Revenues	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual
Respendable Revenues					
Human Resources Investment	215.8	149.1	261.0	231.0	229.1
EI Income Benefits	496.8	552.2	416.0	517.2	516.1
HRCC Management and Joint Services	174.6	128.6	153.9	229.3	226.3
HRI&I Program	887.3	829.9	830.9	977.5	971.5
Labour	25.3	47.1	39.2	48.6	48.6
Income Security	156.7	142.7	143.9	158.9	142.0
Corporate Services	293.7	315.6	270.7	366.7	359.1
Total Respendable Revenues	**1,363.0**	**1,335.4**	**1,284.7**	**1,551.7**	**1,521.1**
Non-Respendable Revenues					
Human Resources Investment					
Refunds of previous years' expenditures					
Student loan recovery	150.6	180.2	140.0	125.9	125.9
Student loan set-off	20.9	13.8	20.0	28.6	28.6
Recovery of employee benefit costs	22.5	13.1	18.4	18.1	18.1
Others	18.0	13.0	0.0	63.1	63.1
	211.9	220.1	178.4	235.7	235.7
EI Income Benefits					
Recovery of employee benefit costs	46.2	56.3	51.9	60.0	60.0
EI fines	0.9	0.6	-	0.5	0.5
Actuarial surplus - Annuities	0.0	7.6	-	5.8	5.8
	47.1	64.5	51.9	66.4	66.4
HRCC Management and Joint Services					
Refunds of previous years' expenditures	11.1	9.0	-	23.0	23.0
Recovery of employee benefit costs	15.4	15.7	14.5	13.9	13.9
	26.5	24.8	14.5	36.9	36.9
Labour					
Service fees	1.3	1.3	1.1	1.1	1.1
Refunds of previous years' expenditures	0.2	0.2	-	0.9	0.9
Others	0.0	0.1	-	0.3	0.3
	1.5	1.7	1.1	2.2	2.2
Income Security					
Recovery of employee benefit costs	11.0	18.9	16.1	20.0	20.0
Refunds of previous years' expenditures	0.8	0.4	-	5.6	5.6
Others	0.2	0.2	0.0	0.1	0.1
	11.9	19.5	16.1	25.7	25.7
Corporate Services					
Recovery of employee benefit costs	15.0	17.3	19.1	19.9	19.9
Refunds of previous years' expenditures	0.3	3.6	-	3.8	3.8
Others	4.2	0.5	-	1.3	1.3
	19.5	21.4	19.1	25.0	25.0
Total Non-Respendable Revenues	**318.5**	**351.9**	**281.1**	**391.9**	**391.9**

FIGURE 5: TRANSFER PAYMENTS

(millions of dollars)	1997-1998 Actual	1998-1999 Actual	1999-2000 Planned Spending	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual
Grants					
Human Resources Investment					
(S) Labour Adjustment Benefits in accordance with the terms and conditions prescribed by the Governor in Council to assist workes who have been laid off as a result of import competition, industrial restructuring, or severe economic disruption in an industry or region	9.1	5.9	3.9	3.7	3.7
(S) Special opportunity grants to qualifying full and part-time students pursuant to the *Canada Student Financial Assistance Act* regulations	14.8	-	-	-	-
(S) Canada study grants to qualifying full and part-time students pursuant to the *Canada Student Financial Assistance Act* regulations	-	108.8	112.2	103.0	103.0
(S) Grants to the trustees of Registered Education Savings Plans (RESPs) for the benefit of beneficiaries named under those RESPs, pursuant to the Canada Education Savings Grant Regulations of the of the *Department of Human Resources Development Act*	-	267.3	385.0	334.1	334.1
Grants to individuals, organizations and corporations to assist individuals to improve their employability and to promote employment opportunities by assisting local entrepreneurial development	5.9	2.3	10.0	1.3	1.3
Grants to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy	25.8	26.2	28.4	24.7	24.7
Grants to non-profit organizations for activities eligible for support through the Social development partnerships program	-	-	7.0	5.1	5.1
Grants to provide income support and other financial assistance to fishers and plant workers affected by the East Coast groundfish crisis	250.6	283.0	5.0	5.0	0.4
100th Anniversary grant to Frontier College Learning Foundation for literacy programming	-	-	-	12.0	12.0
100th Anniversary grant to Frontier College for literacy programming	-	-	-	3.0	3.0
Grants to voluntary organizations, municipal and regional governments, professional organizations and centres of excellence to support the implementation of innovative projects to further the integration of disabled persons	3.0	3.8	-	-	-
Grants to national voluntary social service organizations to assist with the operating costs of national offices	0.5	1.2	-	-	-
Grant to Canadian Policy Research Networks Inc.	-	9.0	-	-	-
	309.8	707.6	551.5	491.9	487.2
Labour					
(S) Merchant seamen compensation - Supplementary compensation to certain widows of merchant seamen	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Canadian Joint Fire Prevention Publicity Committee	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Fire Prevention Canada	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
To support activities which contribute to occupational safety and health program objectives	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
To support standards-writing associations	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
Income Security					
(S) Old Age Security payments	17,114.2	17,563.8	18,172.0	18,089.1	18,089.1
(S) Guaranteed Income Supplement payments	4,728.6	4,834.7	4,938.0	4,933.9	4,933.9
(S) Spouse's Allowance payments	389.2	382.9	390.0	391.5	391.5
	22,232.0	22,781.3	23,500.0	23,414.4	23,414.4
Total Grants	**22,541.8**	**23,488.9**	**24,051.6**	**23,906.4**	**23,901.7**
Contributions					
Human Resources Investment					
(S) The provision of funds for interest payments to lending institutions under the *Canada Student Loans Act*	8.9	3.6	22.6	1.7	1.7
(S) The provision of funds for liabilities including liabilities in the form of guaranteed loans under the *Canada Student Loans Act*	379.2	155.4	259.2	73.7	73.7

Supplementary Information

(millions of dollars)	1997-1998 Actual	1998-1999 Actual	1999-2000 Planned Spending	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual
Contributions (continued)					
(S) The provision of funds for interest and other payments to lending institutions and liabilities under the *Canada Student Financial Assistance Act*	340.5	516.6	632.4	510.4	510.4
(S) Payments to provinces and territories under the Canada Assistance Plan (Act) and the *Federal-Provincial Fiscal Arrangements Act*	37.4	8.1	-	56.1	56.1
(S) Post-Secondary education payments to provinces and territories made pursuant to the *Federal-Provincial Fiscal Arrangements Act*	4.7	-	-	-	-
Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market	631.0	757.7	703.5	713.0	623.1
Employability assistance for people with disabilities — Payments to provincial and territorial governments, in accordance with bilateral agreements, for the provision of a range of measures to enhance the economic participation of working age adults with disabilities in the labour market by helping them to prepare for, attain and retain employment	-	189.0	195.0	189.2	189.2
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives which will contribute to the development of a more results-oriented, accessible, relevant and accountable learning system	7.3	6.7	2.8	6.1	4.7
Contributions to non-profit organizations, community groups, educational institutions, professional associations, provincial/territorial Government departments, and local, regional or national First Nations and Inuit non-profit organizations to support child care initiatives	45.7	41.5	41.2	15.0	13.9
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives with respect to the development, application, use and diffusion of new learning and training technologies (Office of Learning Technology)	-	-	3.3	0.1	-
Contributions to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy	3.8	4.1	-	4.9	4.9
Vocational Rehabilitation of Disabled Persons - Payments to provincial and territorial governments to carry out the purposes of the *Vocational Rehabilitation of Disabled Persons Act* and agreements made thereunder	235.6	-	-	-	-
New Brunswick Works - Payments (six-year time frame 1992-93 -- 1997-98) to the province of New Brunswick in accordance with the agreement to cost-share elements of this demonstration project to enhance the employability of social assistance recipients	1.2	-	-	-	-
Contributions to provincial and territorial government departments and agencies, municipal governments, business organizations, public health and educational institutions, aboriginal organizations including Indian band and tribal councils, and individuals to support new policy directions for social security reform and to test innovative approaches to make social programs more effective and financially sustainable	55.9	44.6	12.0	2.0	1.9
	1,751.1	1,727.3	1,872.0	1,572.2	1,479.5
Employment Insurance Income Benefits					
(S) The provision of annuities under the *Government Annuities Improvement Act*	54.6	-	-	-	-
(S) Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	0.3	0.3	-	0.2	0.2
	54.9	0.3	-	0.2	0.2
Labour					
Labour-management partnerships program	1.4	1.4	1.6	1.6	1.2
Labour commission	0.9	0.9	1.8	1.0	0.9
	2.3	2.3	3.4	2.6	2.1
Total Contributions	**1,808.3**	**1,729.9**	**1,875.4**	**1,575.0**	**1,481.9**
Total Transfer Payments	**24,350.1**	**25,218.9**	**25,927.0**	**25,481.4**	**25,383.6**

Our Main Partners

HRDC works extensively in partnership with a large number of government departments and non-government organizations. We continually work to strengthen existing partnerships and create new ones. Partners take a direct active role in delivering services and/or support this process. We all have a role to play in achieving better service for our clients and meaningful results for Canadians.

✓ Income Security	✓ Labour	✓ EI Income Benefits	✓ Human Resources Investment	FEDERAL DEPARTMENTS	Support (*S*) and/or Delivery (*D*) role
✓	✓	✓	✓	**Justice** for legal issues, advice and support	*S*
✓	✓	✓	✓	**Finance** for policy decisions and legislative support	*S*
✓	✓	✓	✓	**Canada Customs and Revenue Agency** for collection of CPP contributions, EI premiums, income data and repayments of grants and loans and administering the Set-off Program to support the collection of HRDC accounts receivable	*S/D*
✓	✓	✓	✓	**Foreign Affairs and International Trade** for work with foreign governments and international organizations	*S/D*
✓	✓	✓	✓	**Statistics Canada** for statistical and economic data and information	*S*
✓		✓	✓	**Public Works and Government Services** for benefit payments (direct deposit or cheque printing)	*S/D*
✓	✓		✓	**All departments and agencies** related to federal activities or disability issues and **13 departments and agencies** to deliver Canada's Youth Employment Strategy	*S/D*
✓	✓		✓	**Treasury Board Secretariat** on fire prevention, Service Canada, Government-on-line service to Canadians, regulatory changes and issues on literacy, children, seniors and ageing society.	*S*
	✓		✓	**Industry** in support of workplace, information highway, service delivery and other initiatives	*S*
		✓	✓	**Citizenship and Immigration** on foreign worker, international adoption issues and participation of immigrants in the Canadian labour market	*S*
	✓		✓	**Indian Affairs and Northern Development** on Aboriginal human and social development issues and labour issues linked to self-government and treaty negotiations	*S/D*
			✓	**Fisheries and Oceans** and **the regional development agencies** for labour market and fishery programs	*S/D*
	✓			**Transport** and the **National Energy Board** in the delivery of occupational safety and health, and legislative and policy initiatives in the transportation sector	*S/D*
✓				**Office of the Superintendent of Financial Institutions** for actuarial services	*S*
✓				**Veterans Affairs** for information on mutual clients	*S*

Supplementary Information

✓ Income Security	✓ Labour	✓ EI Income Benefits	✓ Human Resources Investment		Support (*S*) and/or Delivery (*D*) role
				PROVINCES AND TERRITORIES	
✓	✓	✓	✓	**Provincial/territorial governments/agencies** to design, harmonize, deliver and/or coordinate legislated and other programs and services for Canadians under federal-provincial-territorial agreements and the Social Union Framework Agreement, to collaborate on projects and share information	*S/D*
				OTHERS	
✓	✓	✓	✓	**Foreign governments and international organizations** on benefits under bilateral social security and Employment Insurance agreements, international education and adoption issues, to exchange perspectives and experiences, to collaborate on research and to promote Canadian expertise	*D*
✓	✓	✓	✓	**Private Sector** to consult on legislative and program issues; share, distribute and provide information, especially with financial institutions and insurance companies; to assist and support the delivery of programs and services; and to help identify and share innovative human development initiatives	*S/D*
✓	✓	✓	✓	**Employers, employees and their representative organizations** to encourage compliance with laws and best practices, to encourage effective sectoral and workplace partnerships and practices	*D*
✓	✓		✓	**Voluntary sector including organizations representing particular groups** to collaborate in development and delivery of policies and programs, to share information, to deliver programming under various agreements and as partners in improving access to information products	*S/D*
✓	✓		✓	**Educational/training institutions and associations** to deliver student assistance programs and labour market, workplace, learning, pension and social development information, research and exchanges	*D*
✓	✓			**Workers' Compensation Boards** to adjudicate claims and provide Workers' Compensation benefits to federal employees under the *Government Employees' Compensation Act*, share information and coordinate initiatives to improve service to mutual clients	*S/D*
	✓		✓	**Aboriginal authorities and organizations** to design and deliver programming to Aboriginal people under various agreements	*D*
✓				**Régie des rentes du Québec** for exchanging information on the Quebec Pension Plan and providing service to shared clients	*D*
	✓			**Canadian Human Rights Commission** on employment equity and pay equity issues	*S*

This list is not intended to represent all departments or organizations working with HRDC.

Evaluations and Internal Audits

HRDC is committed to ensuring that it gets the best possible results from its programs, services and operations and that it does so with full attention to effectiveness and efficiency. One way we assess impacts is through evaluations of our programs and services. These are carried out by independent professionals. Less comprehensive than evaluations are our special studies that allow managers to focus on narrower sets of issues.

Because of our Canada-wide policy leadership role, we complement those evaluations and special studies by supporting research into broad "lessons learned" on major social and labour market issues that enable all governments in Canada, as well as groups that are interested in these issues, to learn from the best of Canadian and international experience and research.

We also conduct internal audits focusing on issues of greatest risk, consistent with professional standards and in accordance with Treasury Board policies. The findings in these reports normally lead to management responses that improve efficiency, effectiveness and results.

The chart below includes HRDC evaluation studies and audits and reviews of the last two years, organized by departmental key commitments. Recent evaluations and special studies are posted at http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/. Recent HRDC audits and reviews are posted at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/home.shtml.

To provide Canadians with:	As demonstrated by the findings of the following:
Effective and efficient labour market	Evaluations: ➢ Direct Job Creation, 1998 ➢ Opportunities Fund for Persons with Disabilities, 1998 ➢ Employment Benefits and Support Measures, 1998 ➢ Monitoring Study of the Group Information Sessions, 1998 ➢ Twelve Federal-Provincial Partnership Strategic Initiatives on special client groups (child care, person with disabilities, youth), 1998, 1999 ➢ Formative Evaluation of Employment Benefits and Support Measures under the terms of the Canada/British-Columbia Labour Market Development Agreement, 1999 ➢ Formative Evaluation of the Canada/British Columbia Labour Market Development Agreement, 1999 Lessons Learned: ➢ Own-Account Self-Employment in Canada, 1998 ➢ Summary of Lessons from Formative Evaluations Strategic Initiative Program, 1998 ➢ Aboriginal Social and Economic Development, 1999

Supplementary Information

To provide Canadians with:	As demonstrated by the findings of the following:
Temporary income support to eligible unemployed workers, or individuals who are out of the workplace due to maternity or parental responsibilities or as a result of illness	Evaluations: ➢ Employment Insurance Appeals Pilot, 1998 ➢ Do Labels Matter? Unemployment Insurance (UI) and Quits in Canada, 1998 ➢ Patterns of Workers Returning to School Over the Business Cycle, 1998 ➢ Eligibility for UI Benefits, Take-up of Benefits and the Financial Liability of the UI Account, 1998 ➢ The Atlantic Groundfish Strategy, 1998 ➢ Long-term Employment Outcomes, 1998 Lessons Learned: ➢ Older Worker Adjustment Programs, 1999
Safe, fair, stable and productive workplaces	Lessons Learned: ➢ Innovative Workplaces, 1999
Sustainable Income Security Programs for seniors; persons with disabilities and their children; survivors; and migrants	Lessons Learned: ➢ Disability Policies and Programs, 1997 Internal audits and reviews: ➢ Income Security Program Data Matching/Sharing – Security of Information and Privacy, 1998 ➢ Statement of Accommodation and Administration Costs Charged to the Canada Pension Plan Account 1998/1999, 1999 ➢ CPP/QPP Analysis of Billing Discrepancies, 1999
A departmental infrastructure to achieve effective and efficient services	Evaluations: ➢ Social Indicators for the Strategic Evaluation of Major Social Programs, 1998 ➢ The Use of Social Indicators as Evaluation Instruments – Final Report, 1998 ➢ Evaluation of the Labour-Management Partnerships Program (LMPP) – Final Report, 1998 Special Studies: ➢ Evaluation Tool Kit ➢ Quasi-Experimental Evaluation, 1998 ➢ User Guide on Contracting HRDC Evaluation Studies, 1999 Internal audits and reviews: ➢ The Impact of HRDC's Vision on Employees, 1999 ➢ Improving Internal Communications, 1999 ➢ Assessing the Operational Environment of HRDC: Global Report, 1999 ➢ Review on Capacity to Deliver HRDC's Programs and Services, 1999 ➢ Improving Internal Coordination of New Initiatives in HRDC, 1999 ➢ Review of Data Integrity, 1998 ➢ National Report: Assessment of Information Technology Security, 1999 ➢ Audit of Financial Integrity: Phases I and II: Interim Results, 1998 ➢ Newfoundland LAN Configuration Review, 1999 ➢ Review of HRDC's Sustainable Development Strategy, 1999 ➢ HRDC Year 2000 Projects: Risk Assessments, 1998 ➢ Risk Assessment of Banyan Vines Kernel, 1999

To provide Canadians with:	As demonstrated by the findings of the following:
Sound administration and financial management of grants and contributions	Evaluations: ➢ Transitional Jobs Fund, 1998 Internal audits and reviews: ➢ Audit of TAGS Grants and Contributions, 1999 ➢ Canada Education Savings Grant (CESG) – IAB Systems Under Development (SUD) Audit, 1999 ➢ Organizational Review of Regional Bilateral Agreement on Labour Force Development between HRDC and the Metis Nation of Saskatchewan, 1998 ➢ Program Integrity/Grants and Contributions, 2000 ➢ Sydney Special Audit, 1998 ➢ Audit of Eastern Arm Contribution Agreement, 1998 ➢ Review of the Business Advisory Centre of Hamilton-Wentworth for the Fiscal Year 1997, 1999

Statutory Annual Reports

Canada Student Loans

The Canada Student Loans Program (CSLP) assists students in need by providing them with access to capital to meet the costs of post-secondary education they may not otherwise have and by fully subsidizing the cost of interest on the capital while they are in full-time studies. Student loans are not intended to meet all the costs of education. They are expected to supplement resources available to students from their own earnings, their families and other student awards.

The payments made in any fiscal year under the *Canada Student Loans Act* and the *Canada Student Financial Assistance Act* depend on a variety of factors. These include the number of students seeking assistance and their assessed financial needs, interest rates and the number and dollar value of claims. These in turn are influenced by such factors as university, college and private training institution enrolment, fee levels, cost of living and the general economic climate.

Under the *Canada Student Loans Act* and the *Canada Student Financial Assistance Act,* statutory expenditures are incurred for specific activities.

- **Claims Paid:** For loans made under the *Canada Student Loans Act*, if an individual defaults on his or her loan repayment, the government honours its guarantee by paying the lending institution the full amount of the unpaid principal, plus accrued interest.
- **Interest Subsidy:** The government pays all interest on Canada Student Loans while borrowers are enrolled in full-time studies and, in the case of loans negotiated prior to August 1, 1993, for six months after the completion of studies.
- **Alternative Payment:** A province or territory that chooses not to participate in the CSLP is entitled to an alternative payment to assist in paying the cost of operating a similar program.
- **Collection Costs:** Once the government has paid a claim, it takes responsibility for collecting from the borrower. This usually involves sending the loan to a collection agency.
- **Interest Relief/Debt Relief:** Assistance may be provided to cover loan interest for borrowers who have difficulty repaying their loans. In the 1998 federal budget, debt reduction in repayment was introduced to assist borrowers in severe financial hardship.
- **Loans Forgiven:** Pursuant to the *Canada Student Loans Act* and the *Canada Student Financial Assistance Act*, the government pays the lending institution the full amount of the unpaid principal plus accrued interest in the event of the death of the borrower or if the borrower becomes permanently disabled and cannot repay the loan without undue hardship.
- **Risk Premium:** Subject to the provisions of the contract with lender(s), the government pays to the lender(s) a risk premium based on the value of loans consolidated for repayment in that year.

- **Canada Study Grants (formerly Special Opportunity Grants):** Four grant programs assist: high-need part-time students with educational expenses ($1,200 annually); women in certain fields of Ph.D. studies ($3,000 annually for up to three years); students with permanent disabilities in order to meet disability-related educational expenses ($5,000 annually); and assistance to students with dependents.

- **Administrative Fees to Provinces and Territories:** Pursuant to the *Canada Student Financial Assistance Act*, the government has entered into arrangements with participating provinces to facilitate the administration of the CSLP. Fees to provinces are calculated on the basis of a basic operating cost and a per-certificate component. In addition, funds are available to fund joint federal-provincial initiatives.

- **Put-back:** Subject to the provisions of the contract with lender(s), the government will purchase from the lender(s) student loans that are in default of payment for at least twelve months and in aggregate do not exceed 3% of the average monthly balance of the lender(s) outstanding student loans in repayment.

FIGURE 1: STATUTORY EXPENDITURES FOR THE CANADA STUDENT LOANS PROGRAM FOR THE FOLLOWING FISCAL YEARS[a]

(millions of dollars)	Actual 1997-1998	Actual 1998-1999	Estimates 1999-2000	Preliminary 1999-2000
Claims Paid[b]	350.9	152.2	196.6	70.7
Interest Subsidy	163.7	210.2	220.0	204.0
Alternative Payments to Quebec and Northwest Territories[c]	74.9	160.9	172.0	126.1
Collection Costs	24.9	24.9	27.7	19.3
Interest Relief/Debt Relief[d]	37.9	58.5	179.8	83.2
Loans Forgiven	8.1	8.3	11.4	9.3
Risk Premium	58.5	75.5	85.0	81.8
Canada Study Grants[e]	14.8	108.8	112.2	103.0
Administrative Fees to Provinces and Territories	9.7	9.5	18.7	9.4
Put-back	0.0	0.5	3.0	1.6
Total Statutory Expenditures	743.3	809.3	1,026.4	708.3
Recoveries by collection agencies, legal agents and CSLP	150.6	160.8	177.7	125.9
Set-offs of income tax refunds	20.9	28.0	24.0	28.6
Total - Revenues	171.4	188.8	201.7	154.5
Number of claims paid	46,969	34,033	27,000	11,438

a. Fiscal Year: April 1 to March 31
b. The variance of $125.9M between 1999-2000 estimated and preliminary figures is due to claim payment expenditures associated with the former guaranteed loan program declining sooner and faster than expected.
c. The variance of $45.9M between 1999-2000 estimated and preliminary figures in alternative payments made to a province or territory that is not participating in the CSLP is due to a lower cost of the CSLP in general, as the payments are based on a formula factoring CSLP expenditures.
d. The variance of $96.6M between 1999-2000 estimated and preliminary figures in interest relief/debt relief is due to the lower than expected take up on repayment assistance measures.
e. Assistance to students with dependents was introduced in 1998-1999 and explains the large increase.

More information on the Canada Student Loans Program is available on the internet at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/.

Old Age Security

The Old Age Security program is one of the cornerstones of Canada's retirement income system. Benefits include the basic Old Age Security pension, the Guaranteed Income Supplement and the Allowance. The Old Age Security program is financed from Government of Canada general tax revenues.

The following tables present information on monthly benefits, beneficiaries and payments by province or territory.

FIGURE 1: SUMMARY OF MAXIMUM MONTHLY BENEFITS

(dollars)		Guaranteed Income Supplement		Allowance		
Fiscal Year	Basic Pension	Single	Married	Regular	Extended	Increase
Monthly benefit by fiscal year						
1999-2000 Actuals						
January 1, 2000	419.92	499.05	325.06	744.98	822.47	0.6%
October 1, 1999	417.42	496.07	323.12	740.54	817.57	0.9%
July 1, 1999	413.70	491.65	320.24	733.94	810.28	0.6%
April 1, 1999	411.23	488.72	318.33	729.56	805.44	0.1%
1999-2000 Estimates						
January 1, 2000	415.38	493.65	321.54	736.92	813.57	0.3%
October 1, 1999	414.19	492.24	320.62	734.82	811.25	0.1%
July 1, 1999	413.75	491.71	320.28	734.03	810.38	0.4%
April 1, 1999	412.30	489.99	319.15	731.45	807.53	0.4%
1998-1999						
January 1, 1999	410.82	488.23	318.01	728.83	804.64	0.0%
October 1, 1998	410.82	488.23	318.01	728.83	804.64	0.5%
July 1, 1998	408.78	485.80	316.43	725.21	800.64	0.4%
April 1, 1998	407.15	483.86	315.17	722.32	797.45	0.0%
Fiscal year averages (annual benefits)						
1999-2000 Actuals	4,986.81	5,926.47	3,860.25	8,847.06	9,767.28	
1999-2000 Estimates	4,966.86	5,902.77	3,844.77	8,811.68	9,728.19	
1998-1999	4,912.71	5,838.36	3,802.86	8,715.57	9,622.11	

FIGURE 2: NUMBER OF PERSONS RECEIVING OLD AGE SECURITY BENEFITS, BY PROVINCE OR TERRITORY AND BY TYPE

Province or Territory	March 1999 Old Age Security Pension (OAS)	March 1999 Guaranteed Income Supplement (GIS)	March 1999 Allowance	March 1999 GIS as % of OAS	March 2000 Old Age Security Pension (OAS)	March 2000 Guaranteed Income Supplement (GIS)	March 2000 Allowance	March 2000 GIS as % of OAS
Newfoundland	61,872	42,800	4,450	69.18	62,622	42,574	4,441	67.99
Prince Edward Island	17,739	9,717	754	54.78	17,915	9,494	689	52.99
Nova Scotia	122,211	58,792	4,795	48.11	123,511	58,097	4,687	47.04
New Brunswick	96,541	52,084	4,431	53.95	97,048	51,254	4,173	52.81
Quebec	909,434	446,572	33,736	49.10	925,457	446,128	33,267	48.21
Ontario	1,363,854	382,071	25,600	28.01	1,388,280	380,979	25,289	27.44
Manitoba	153,586	60,847	4,076	39.62	154,102	59,640	3,869	38.70
Saskatchewan	146,160	61,353	3,992	41.98	145,943	59,833	3,878	41.00
Alberta	281,086	103,687	8,003	36.89	288,746	103,639	7,899	35.89
British Columbia	481,516	151,685	9,081	31.50	488,769	151,621	9,064	31.02
Yukon	1,582	619	42	39.13	1,671	629	38	37.64
Northwest Territories	2,158	1,464	158	67.84	2,259	1,465	151	64.85
International[a]	56,365	10,256	203	18.20	58,850	9,965	176	16.93
TOTAL	**3,694,104**	**1,381,947**	**99,321**	**37.41**	**3,755,173**	**1,375,318**	**97,621**	**36.62**

a. Persons receiving Canadian Old Age Security benefits under International Agreements on Social Security.

FIGURE 3: OLD AGE SECURITY PAYMENTS, BY PROVINCE OR TERRITORY AND BY TYPE, FISCAL YEAR 1999-2000

(millions of dollars) Province or Territory	Old Age Security Pension	Guaranteed Income Supplement	Allowance	TOTAL
Newfoundland	311.7	151.1	20.5	483.3
Prince Edward Island	88.8	33.7	3.1	125.6
Nova Scotia	613.0	193.7	18.3	825.0
New Brunswick	485.0	176.0	18.8	679.8
Quebec	4,547.8	1,552.3	125.9	6,226.0
Ontario	6,703.1	1,384.3	99.2	8,186.6
Manitoba	759.2	207.0	16.6	982.8
Saskatchewan	729.4	204.2	16.6	950.2
Alberta	1,394.4	370.1	32.5	1,797.0
British Columbia	2,365.9	568.9	37.1	2,971.9
Yukon	8.1	2.3	0.2	10.6
Northwest Territories	11.1	6.3	1.1	18.5
International[a]	71.6	84.0	1.5	157.1
TOTAL	**18,089.1**	**4,933.9**	**391.4**	**23,414.4**

a. Persons receiving Canadian Old Age Security benefits under International Agreements on Social Security.

Other Statutory Annual Reports

Noted below are other statutory annual reports that are consolidated in other segments of this report and/or in the Public Accounts of Canada.

Parts I and III of the *Canada Labour Code*

These are reported in the Labour segment of the Core Services Accomplishments section.

Civil Service Insurance Act

The complete annual Report is included in the *2000 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[53] It is also reported on in the Specified Purpose Accounts section of the report.

Government Annuities Act

The complete annual Report is included in the *2000 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[53] It is also reported on in the Specified Purpose Accounts section of the report.

[53] http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-e.html

Consolidated Reporting

Social Union Framework Agreement

The accountability provisions of the Social Union Framework Agreement (SUFA) commit federal, provincial and territorial governments to increased transparency and accountability to Canadians.[54] These provisions apply to new and existing initiatives. They require governments:

- to monitor, measure and publicly report on social policy outcomes;
- share best practices;
- use third parties to help assess progress; and
- explain their respective roles and contributions.

In 2002, the governments will review their respective progress in these areas. In preparation, HRDC is working with Treasury Board Secretariat (TBS) to integrate SUFA accountability principles into our reporting to Parliament and Canadians. This is consistent with HRDC's appreciation of the need to improve results, effectiveness and comptrollership throughout our work.

As a major social policy department, HRDC was actively involved in SUFA-related activities during 1999-2000. We worked closely with TBS to develop a template that departments are beginning to use to assess accountability under SUFA.

We also coordinated federal efforts to examine programs and services for consistency with the mobility provisions of SUFA. Those provisions commit governments to eliminating residency-based barriers within three years, erecting no new barriers in social policy initiatives and to a July 1, 2000 deadline for meeting the labour mobility requirements under the *Agreement on Internal Trade* (AIT).

Under HRDC coordination, federal departments that deliver programs in the four core sectors identified by SUFA - health, post-secondary education, training and social services and social assistance – looked for situations in which a person's access to a program or service was conditional on how long the person had lived in a place, in the absence of any reciprocal agreement that might address the situation. The March 2000 federal mobility report indicated that this review turned up few residency-based barriers. The government will continue to examine activities for mobility barriers, including those delivered by third-parties.

[54] http://socialunion.gc.ca/news/020499_e.html

Transfer Payments

Human Resources Development Canada has a substantial number of transfer payment programs. These support individuals, communities, the private and voluntary sectors, labour, other orders of government and Aboriginal organizations in the achievement of shared human development goals. We are subject to the revised policy on Transfer Payments, which was introduced on June 1, 2000. That policy requires departments to report on those transfer payment programs that are worth at least $5 million. In so doing, we are helping to demonstrate sound management of, control over and accountability for our transfer payments.

Consistent with this policy, we have developed descriptive material on each program, including stated objectives, expected results and outcomes, and milestones for achievement. We have also prepared a table listing the active Terms and Conditions for transfer payments and a fact sheet for each program involving more than $5 million.

NON-STATUTORY TRANSFER PAYMENTS BY SERVICE LINE (1999-2000 ACTUALS: $886.2 MILLION (M))

Associated Programs (Terms and Conditions)	For more details, see Fact Sheet #
Human Resources Investment (HRI)	
Grants	
Grants to individuals, organizations and corporations to assist individuals to improve their employability and to promote employment opportunities by assisting local entrepreneurial development (Actuals: $1.3M)	
Opportunities Fund for Persons with Disabilities	Fact Sheet 1
Youth Employment Initiatives	Fact Sheet 2
Canadian Jobs Strategy	Fact Sheet 3
Grants to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy (Actuals: $24.7M)	
National Literacy Secretariat	Fact Sheet 4
Grants to non-profit organizations for activities eligible for support through the social development partnerships program (Actuals: $5.1M)	
Social Development Partnerships Program	Fact Sheet 5
Grants to provide income support and other financial assistance to fishers and plant workers affected by the East Coast ground fish crisis (Actuals: $0.4M)	
100th Anniversary grant to Frontier College Learning Foundation for literacy programming (Actuals: $12.0M)	Fact Sheet 6
100th Anniversary grant to Frontier College for literacy programming (Actuals: $3.0M)	Fact Sheet 6

Associated Programs (Terms and Conditions)	For more details, see Fact Sheet #
Contributions	
Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market (Actuals: $623.1M)	
Aboriginal Human Resources Development Strategy	Fact Sheet 7
Canada Jobs Fund	Fact Sheet 8
Canadian Jobs Strategy	Fact Sheet 3
Early Retirement for Fish Plant Workers	Fact Sheet 9
Fisheries Employment Adjustment and Development	Fact Sheet 10
Opportunities Fund for Persons with Disabilities	Fact Sheet 1
Social Development Partnerships Program	Fact Sheet 5
Youth Employment Initiatives	Fact Sheet 2
Employability assistance for people with disabilities — Payments to provincial and territorial governments, in accordance with bilateral agreements, for the provision of a range of measures to enhance the economic participation of working age adults with disabilities in the labour market by helping them to prepare for, attain and retain employment (Actuals: $189.2M)	
Canadian-Provincial-Territorial Employability Assistance for People with Disabilities	Fact Sheet 11
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives which will contribute to the development of a more results-oriented, accessible, relevant and accountable learning system (Actuals: $4.7M)	
Contributions to provincial and territorial government departments and agencies, municipal governments, business organizations, public health and educational institutions, aboriginal organizations including Indian Band and tribal councils, and individuals to support new policy directions for social security reform and to test innovative approaches to make social programs more effective and financially sustainable (Actuals: $1.9M)	
Contributions to non-profit organizations, community groups, educational institutions, professional associations, provincial/territorial Government departments, and local, regional or national First Nations and Inuit non-profit organizations to support child care initiatives (Actuals: $13.9M)	
Aboriginal Human Resources Development Strategy	Fact Sheet 7
Contributions to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy (Actuals: $4.9M)	
National Literacy Secretariat	Fact Sheet 4

Associated Programs (Terms and Conditions)	For more details, see Fact Sheet #

Labour

Grants

Canadian Joint Fire Prevention Publicity Committee (Actuals: $0.0M)

Fire Prevention Canada (Actuals: $0.0M)

To support activities which contribute to Occupational safety and health program objectives (Actuals: $0.0M)

To support Standards-writing associations (Actuals: $0.0M)

Contributions

Labour-management partnerships program (Actuals: $1.2M)

Labour commission (Actuals: $0.9M)

FACT SHEET # 1: OPPORTUNITIES FUND FOR PERSONS WITH DISABILITIES (1999-2000 ACTUALS: $30.8M)

Objectives	To assist persons with disabilities in preparing for, obtaining and keeping employment, thereby resulting in savings in income maintenance or support payments. The objective will be achieved by working in partnership with non-government organizations representing persons with disabilities, the private sector and provincial governments in testing innovative approaches that demonstrate best practices to promoting the economic integration of persons with disabilities.
Expected Results and Outcomes	8,500 to be assisted, with 2,000 expected to find and keep work.
Milestones for Achievements:	
→ Renewal Date	March 31, 2005
→ Evaluation performed	1998: Formative Evaluation
→ Evaluation scheduled	2000: Summative Evaluation

FACT SHEET # 2: YOUTH EMPLOYMENT INITIATIVES (1999-2000 ACTUALS: $228.4M)

Objective	To assist youth in preparing for, obtaining and maintaining employment, and in making a successful transition into the labour market, thereby resulting in increased employment.
Expected Results and Outcomes	Assist 75,000 youth to obtain work experience, of whom 12,500 are expected to find work and 50,000 are expected to be students who return to school after summer employment.
Milestones for Achievements:	
→ Renewal Date	March 31, 2005
→ Evaluations performed	1998-1999: Youth Service Canada Summative Evaluation Youth Employment Strategy: A Formative Evaluation of Youth Internship Canada and Other HRDC Youth Initiatives Interdepartmental Evaluation of the Youth Employment Strategy (YES) 1997: Summer Career Placements Summative Evaluation
→ Evaluations scheduled	2000-2001: Youth Service Canada Evaluation (Longitudinal Study) Summative Evaluation of HRDC's Youth Internship Programs under the Youth Employment Strategy YES Interdepartmental Evaluation Phase I Youth Internship Program Evaluation Phase II YES Interdepartmental Evaluation Phase II (Consolidates YES with other federal youth programs)

FACT SHEET # 3: CANADIAN JOBS STRATEGY (1999-2000 ACTUALS: $8.2M)

Objectives	1. To achieve the improved employability and facilitate the successful integration into appropriate employment of selected individuals who require assistance to overcome existing or anticipated labour market barriers through the provision of counseling assistance, training and work experience, mobility assistance and related services and income support (Employability Improvement Program); 2. To induce more employers, particularly in key adjustment situations, to assume their primary responsibility for effectively meeting changing skill needs in their workplace by negotiating partnership arrangements directed towards their adoption of human resource planning (including employment equity), workplace-based training and other related adjustment measures (Labour Market Adjustment Program); 3. To support the development of local employment opportunities and to assist communities facing severe labour market problems in effectively organizing their resources to assess local problems and opportunities, establish realistic objectives, formulate and manage appropriate plans and implement strategies that are critical to the success of their plans and that promise significant labour market impacts (Community Development Program); 4. To develop and provide information on the labour market and on employment opportunities for individuals, employers, organizations and institutions in order to facilitate decision-making with respect to labour market needs and to assist research and new approaches that would contribute to the better functioning of the labour market (Information and Special Initiatives).
Expected Results and Outcomes	See objectives.
Milestones for Achievements:	
→ Renewal Date	Under discussion
→ Evaluations performed	None recently
→ Evaluations scheduled	None

FACT SHEET # 4: NATIONAL LITERACY SECRETARIAT (1999-2000 ACTUALS: $29.6M)

Objectives	Provides financial (and technical) assistance for activities which meet at least one of the following objectives: a) Enable increased understanding of literacy issues through promotion and public awareness; b) Foster coordination and information sharing among literacy-related organizations; c) Enhance outreach measures and access activities for community and workplace literacy programming; d) Support the development and exchange of learning materials methods and programs; e) Stimulate applied research and development initiatives which address the needs of literacy practice and practitioners; f) Encourage innovative developments and solutions in literacy programming through community, labour or private sector demonstration projects; g) Develop the capacity of major organizations and institutions involved in literacy to represent and advocate for literacy.
Expected Results and Outcomes	A country more aware of the need to focus on literacy. More partners across Canada that include literacy on their agenda.
Milestones for Achievements:	
→ Renewal Date	March 31, 2005
→ Evaluation performed	1995: Formative Evaluation
→ Evaluation scheduled	2002-2003: Evaluation of HRDC as a learning organization

FACT SHEET # 5: SOCIAL DEVELOPMENT PARTNERSHIPS PROGRAM (1999-2000 ACTUALS: $14.1M)

Objectives	A research and development program that supports activities of the social non-profit sector in line with HRDC's mandate. These activities identify, develop and promote nationally significant best practices and models of service delivery and build community capacity to meet the social development needs and aspirations of populations who are or may be at risk. These objectives will be achieved through a review and accountability framework, in partnership with the voluntary sector.
Expected Results and Outcomes	Qualitative results in the following areas: ➢ Increased research from a national perspective on key issues, models and practices in social development; ➢ Increased capacity in the voluntary sector; ➢ Increased opportunity for Canadians to become involved in their communities through voluntary organizations; and ➢ Increased community support and reduced barriers for Canadians with intellectual and/or physical disabilities.
Milestones for Achievements:	
→ Renewal Date	March 31, 2005
→ Evaluations performed	None to date
→ Evaluation scheduled	2001: Formative Evaluation

FACT SHEET # 6: FRONTIER COLLEGE (1999-2000 ACTUALS: $15.0M)

Objectives	Frontier College is a Canada-wide, volunteer-based, organization that promotes literacy in Canada by recruiting and training volunteers across Canada as literacy tutors to teach people to read and write and by carrying out programs to mobilize the resources of the community in support of literacy. Frontier College proposes to expand its activities to meet the literacy needs of Canadians by undertaking a large-scale, long-term, Canada-wide literacy program and has requested funding from the Government of Canada to assist it in carrying out the program.
Expected Results and Outcomes	Increase University Chapters from 40 to 70. Increase student tutors from 2,000 to 10,000 +. Establish tutor-training partnerships with each member of national youth serving agencies.
Milestones for Achievements:	
→ Renewal Date	Not applicable
→ Evaluations performed	Not applicable
→ Evaluations scheduled	Frontier College will work with an independent consultant to provide an evaluation of this program at the end of the first five years. Annual progress reports will be provided including financial reports and an audited statement.

FACT SHEET # 7: ABORIGINAL HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT STRATEGY (AHRDS) (1999-2000 ACTUALS: $247.1M)

Objectives	To support Aboriginal organizations to develop and implement labour market, youth and child care programs that are designed to address the local and regional needs of Aboriginal people. This programming will: a) Assist Aboriginal individuals to prepare for, obtain and maintain employment, thereby resulting in savings to income support programs; b) Assist Aboriginal youth (a person normally from 15 to 30 years of age) in preparing for, obtaining and maintaining employment and in making a successful transition into the labour market, thereby resulting in increased employment; and c) Increase the supply of quality child care services in First Nations and Inuit communities, thereby raising the availability of distinct and diverse services in these communities to a level comparable to that of the general population.
Expected Results and Outcomes	Assist 25,000 Aboriginal clients, of whom 6,000 are expected to find and keep work or become self-employed.
Milestones for Achievements:	
→ Renewal Date	March 31, 2004
→ Evaluations performed	None to date
→ Evaluations scheduled	Evaluation Framework Planning scheduled for April 2001 Evaluation to include primarily summative elements with minor formative explorations.

FACT SHEET # 8: CANADA JOBS FUND (CJF) (1999-2000 ACTUALS: $36.9M)

Objective	To create long term sustainable jobs for individuals in high unemployment areas and to strengthen the capacity of communities to become self-reliant. The objective will be achieved by working in collaboration with partners such as the provinces/territories, regional economic development agencies, other federal government departments, community partners and the private sector in a manner that respects local and regional priorities.
Expected Results and Outcomes	Jobs anticipated being created in 1999-2000 – Target: 10,000
Milestones for Achievements:	
→ Renewal Date	Program to cease on March 31, 2002
→ Evaluation performed	1998 (Transitional Jobs Fund (TJF)): Formative Evaluation
→ Evaluation scheduled	2001-2002: CJF Evaluation

FACT SHEET # 9: EARLY RETIREMENT FOR FISH PLANT WORKERS (1999-2000 ACTUALS: $33.4M)

Objective	To provide periodic income assistance payments to former fish plant workers whose employment has been terminated by reason of a permanent reduction in the work force at those fish plants because of a decline in East Coast fish stocks and who are unable to adjust to new employment opportunities due to age, to assist them to retire from the fishery and to avoid dependency on other income support programs.
Expected Results and Outcomes	Expected result for 3 year initiative: 1,285 annuities purchased for eligible displaced fishers and fishplant workers.
Milestones for Achievements:	
→ Renewal Date	March 31, 2005
→ Evaluation performed	1999-2000: Evaluation Framework of Fisheries Restructuring and Adjustment Program (FRA)
→ Evaluation scheduled	2000-2001: Evaluation of FRA – HRDC will evaluate its component of FRA

FACT SHEET # 10: FISHERIES EMPLOYMENT ADJUSTMENT AND DEVELOPMENT (1999-2000 ACTUALS: $30.2M)

Objectives	1) To assist individuals to prepare for, obtain and maintain employment. In so doing, a return on investment will be achieved through a reduction in dependency on government assistance and additional tax revenues through increased employment. 2) The following Measures are established in support of this objective: a) Wage subsidies encourage employers to hire individuals who they would not normally hire, in the absence of a subsidy; b) Self-employment helps individuals to create jobs for themselves by starting a business; c) Job creation supports community employment development (outside of the fishery) that provides individuals with opportunities through which they can gain work experience which leads to on-going employment; d) Skills development helps individuals to obtain skills for employment, ranging from basic to advanced skills through direct assistance to individuals; e) Mobility assistance provides financial assistance to individual workers or groups of workers in order to facilitate their permanent relocation from the area of their residence to areas where they can find work; or the costs associated with the reach for new employment and of finding suitable housing once new employment is secured.
Expected Results and Outcomes	To assist 1,260 individuals.
Milestones for Achievements:	
→ Renewal Date	Not applicable
→ Evaluations performed	None to date
→ Evaluation scheduled	2000-2001: Summative evaluation of Fisheries Restructuring and Adjustment Program

FACT SHEET # 11: CANADIAN-PROVINCIAL-TERRITORIAL EMPLOYABILITY ASSISTANCE FOR PEOPLE WITH DISABILITIES (EAPD) (1999-2000 ACTUALS: $189.2M)

Objective	To provide funding to provinces and territories for a range of measures to enhance the economic participation of working age adults with disabilities in the labour market by helping them prepare for, attain and retain employment.
Expected Results and Outcomes	The key outcome commitment is to help people with disabilities prepare for, attain and retain employment. EAPD emphasizes accountability and the federal/provincial governments jointly developed the results indicators. Date on outcomes will not be available until the National report is published in fall 2001.
Milestones for Achievements:	
→ Renewal Date	March 31, 2005
→ Evaluation performed	1999-2000: Evaluability Assessment
→ Evaluations scheduled	2000-2001: Initial work on Longitudinal Study and Promising Practices
	2001-2002: Bilateral Studies with Provinces
	2002-2003: Bilateral Studies with Provinces

Procurement and Contracting

HRDC has a Procurement and Contracting directorate to provide advice and guidance to other branches on these issues. The directorate also is responsible for processing and approving all contracting and procurement requests worth more than $5,000 that take place at National Headquarters. In 1999-2000, the goods and services covered by this approval process were worth almost $400 million.

As part of the overall HRDC commitment to modern management and the effective, efficient use of public money, we have developed principles that will guide a new departmental policy that we are developing on asset acquisition and management. The projected policy is expected to ensure greater clarity, accountability, enforceability and communication of all necessary processes. To implement that policy, we will introduce new processes, update existing staff training, and support branches as they address procurement and contracting issues.

Matériel Management

Under the Operations and Maintenance Transaction Module (OMTM) of the HRDC Corporate Management System, we record and manage departmental assets with a value of more than $1,000.

We assess asset value using the purchase price at acquisition. Although the OMTM system now estimates the useful life of an asset, we expect that we will begin to calculate amortization by April 1, 2001.

We track the life cycle costs for automobiles in several systems in the department. Our Electronic Data Processing (EDP) equipment worth more than $10,000 consists of mainframe computers and network servers and we have life-cycle costs and plans for these mission critical assets. We have not extended this costing and planning to our individual EDP assets worth less than $10,000 and no key concerns or problem areas have arisen from this decision.

As noted above under Procurement and Contracting, we have developed principles that will guide a new departmental policy that we are developing on asset acquisition and management. To implement that policy, we will introduce new processes, update existing staff training, and support branches as they address asset management and control.

Sustainable Development Strategy

In 1999-2000, we continued to act on recent general findings of the Commissioner of the Environment and Sustainable Development and an HRDC internal review of the departmental Sustainable Development Strategy (SDS).[55]

We made progress in identifying measurable targets within our Environmental Action Plan, particularly in relation to Greening of Operations and incorporating sustainable development into our corporate culture. We also worked with other departments on the challenges of defining the social and cultural aspects of sustainable development. We added one measurable target to our Environmental Action Plan relating to Social/Cultural Aspects of Sustainable Development, involving supporting aboriginal businesses through the procurement of products and services from aboriginal suppliers. The following are other performance results.

Key Objective 1: Green HRDC's internal operations and external service delivery	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Environmental Management System (EMS)	· Created an EMS manual, which outlines the necessary steps within the EMS according to the ISO 14001 standard. · Developed an Environmental Policy for HRDC. · Developed national objectives and targets for HRDC.
Environmental Action Plan (EAP)	· Began to develop an on-line Environmental Action Plan for setting regional targets and reporting environmental performance to be implemented in summer 2000.
Resource consumption reductions in our operations	· Plans are in place to re-write the departmental fleet policy. Expected date of completion is fall 2000. · National targets developed to evaluate the feasibility of purchasing alternative fuel vehicles and converting existing fleet. · Use of electronic systems that reduce paper consumption. For example, "Paperless Office" gives employees immediate electronic access to their leave balances.
Recycling programs	· The No Waste program is now being expanded to other HRDC sites in the National Capital Region. The national target is to reduce waste sent to landfill by 50% over 1988 levels by March 31, 2001.
Green Procurement	· Participated in the testing of Econexus, a new green procurement web service. · The national target is to increase the amount of green procurement by 5% by March 31, 2001.
Participation rates among staff in innovative "future of workplace" approaches	· Approximately 30% of all employees are working part-time or in an alternative work arrangement. · We expect to complete guidelines on telework by late fall 2000.

[55] The HRDC Sustainable Development Strategy is available at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/sds/sds.shtml.

Performance Measurement and Activities	Progress to Date and Corrective Action
Increased environmental benefits in its service delivery	· 83.5% of Old Age Security, 80.3% of Canada Pension Plan and 44% of Employment Insurance (EI) payments were direct deposit. · More than 50% of EI claims were processed electronically. · We displayed 500,000 jobs electronically on our National Job Bank and attracted 20 million user sessions by work seekers. · The Electronic Labour Exchange was visited by approximately 100,000 employers and had 600,000 work seeker user sessions. · Youth employment initiatives since 1997 include a 800 line receiving 201,061 calls to date and the on-line Youth Resource Network of Canada receiving 1,467,144 visits. · There are on-going applications of the *Canadian Environmental Assessment Act* where all funding decisions must consider environmental impacts before a decision is made to fund a project.
Levels of compliance with Part II of *Canada Labour Code*	· We resolved 97.5% of non-compliance situations (excluding situations of danger) voluntarily.

Key Objective 2: Consider sustainable development in policies and programs

Performance Measurement and Activities	Progress to Date and Corrective Action
Improved analysis of environmental implications	· We have incorporated reviews of environmental implications into ongoing policy analysis.
Incorporation of Sustainable Development (SD) objectives and criteria	· We are incorporating sustainable development perspectives into our work on community capacity building and development.
Greater sharing of information on social dimensions	· With other social departments, we are discussing social implications of SD and preparing a workplan.
Participation in Inter-departmental Network on SDS (INSDS) horizontal theme activity in the preparation of HRDC SDS-II	· We participate with other departments in horizontal themes relating to HRDC's mandate in preparation of next round of SDS's (Social and Cultural Dimensions of Sustainable Development (SD); Sustainable Communities; Knowledge and Information for SD; SD and Healthy Canadians).

Key Objective 3: Build sustainable development into HRDC's corporate culture

Performance Measurement and Activities	Progress to Date and Corrective Action
Success stories and awareness	· We promoted our sharply reduced use of telephone directories in HRDC's national employee magazine. · We are developing a mechanism to share best practices.
Environment Week	· HRDC celebrated the week in June 2000 with an information booth, green tips via e-mail, participation in the government-wide commuter challenge, and a tree sale by Tree Canada.
Awareness activities	· An e-mail campaign by Green Representatives in HRDC to raise staff awareness on environmental issues and initiatives. · Established national targets in EAP-on line to increase staff awareness for March 2002. Tools are being developed in NHQ for this purpose.

Regulatory Initiatives

Human Resources Investment

Performance of Regulatory Initiatives			
Purpose of legislative or regulatory initiative	**Expected results**	**Performance measurement criteria**	**Results achieved**
Canada Student Loans Regulations, Canada Student Financial Assistance Regulations ➢ Amendments to implement a directly financed student loans regime for August 1, 2000. ➢ Lender Negotiations: The Government of Canada announced on March 9, 2000 that it would be implementing a directly financed student loans regime as negotiations with lenders to continue a risk-shared arrangements were unsuccessful. Substantial amendments to the Canada Student Financial Assistance Regulations and more minor amendments to the Canada Student Loans Regulations were necessary in order to provide the regulatory framework for a directly financed student loans regime. These amendments received the approval of the Governor in Council on July 17, 2000.	The amendments related to the implementation of direct financing will ensure the smooth transition from the risk-shared arrangements with no disruption in the delivery of the Canada Student Loans Program (CSLP).	Given the objective of the amendments, namely the uninterrupted delivery of the CSLP, criteria that may be used to assess the success of the regulatory amendments include: ➢ The extent to which student borrowers who were awarded loans, received their required loan amounts. ➢ The number of technical complaints received regarding the new loan regime (these complaints would exclude those that concern the service levels).	The outcome will be verified as implementation of direct financing goes on.

Performance of Regulatory Initiatives			
Purpose of legislative or regulatory initiative	**Expected results**	**Performance measurement criteria**	**Results achieved**
Anticipated regulatory initiatives for the Canada Student Loans Regulations and the Canada Student Financial Assistance Regulations: ➢ Gratuitous Payments (Debt Reduction in Repayment (DRR): Canada Student loans Program (CSLP) has not been able to assist as many borrowers as originally estimated and will be revising the regulations in order to improve the uptake of DRR.	➢ Changes to Debt Reduction in Repayment (DRR) have been delayed because of implementation of the new direct financing regime. We anticipate that the revised DRR will be in place for 2001. ➢ The expectations are that DRR will help borrowers manage their student debt without creating financial hardship.	To increase the accessibility of DRR to include more borrowers. To lower debt levels for students with financial difficulties.	The outcome will be a higher uptake in the number of borrowers on DRR and lower default rates.
➢ Graduated Interest Relief (GIR): CSLP may re-examine GIR in the context of direct finance loan regime.	This measure was rejected during negotiations regarding the changes in the 1998-1999 federal Budget. It may be re-examined in the context of direct financing regime.	Assessment of borrowers ability to repay student loans through the existing IR/DRR measures and other options.	N/A Policy options must be examined to arrive at a best solution.
➢ Credit Worthiness: Credit screening regulation measures were introduced August 1, 1998 and implemented August 1, 1999 to ensure the integrity of the CSLP through the identification of credit abusers and the unwarranted depletion of the program funds.	Approximately 100 000 first time loan applicants were screened in 1999-2000 and less than 1% were denied a CSL based on their credit history as only students with severe credit abuse are affected.	Participating provinces, excluding British Columbia, carry out credit screening to aid in improving default rates.	The outcome of credit screening will be reflected as a portion of future default rates.

Performance of Regulatory Initiatives			
Purpose of legislative or regulatory initiative	**Expected results**	**Performance measurement criteria**	**Results achieved**
➢ Modernizing Benefits: Regulations requiring amendment as a result of the passage of Bill C-23, an Act to modernize the Statutes of Canada in relation to benefits and obligations, to be identified, amendments to be drafted and approved by Special Committee of Council (SCC) by the end of year 2000.	CSLP Modernizing Benefits Regulations to be forwarded to SCC in the Fall 2000. No major impact expected as a result of these amendments to the regulations. Where the spouse's income is referred to, it will now include the income of the common-law partner. This will primarily affect the need of assessment process when examining income as a resource.	This initiative is part of a government-wide initiative to amend all regulations and legislation to modernize benefits.	The outcome of modernizing benefits will be to harmonize our program with those of other federal government department.

Labour

Performance of Regulatory Initiatives			
Purpose of legislative or regulatory initiative	**Expected results**	**Performance measurement criteria**	**Results achieved**
Fair Wages and Hours of Labour Regulations - Re-establish fair wage schedules applicable to federal construction work sites. ➢ Specify wage survey procedures to establish fair wage schedules. ➢ Authorize adoption of current provincial or territorial wage schedules and hours of work schemes. ➢ Update key definitions, such as "director" and "fair wage officer". ➢ Eliminate residency requirements.	➢ Using the established survey procedures, a fair wage rate will be set for occupations specific to construction. ➢ Contractors on federal construction sites will know how much they should at least pay their employees. ➢ The affected workers will know how much they should at least be paid, and what their hours of work are.	➢ The degree acceptance of the wage schedules by the parties. ➢ Whether the schedules are current and reflect the local economy. ➢ The number of complaints received from workers.	➢ The wage schedules for each provinces and the Yukon Territories are in place. ➢ Both employers and workers are accepting them as being accurate. ➢ Workers on federal construction sites are receiving a fair wage. ➢ A procedure has been established to review the wage schedules from time to time.

Part II (Building Safety) of Canada Occupational Safety and Health Regulations: Not yet approved, carried over in the *Report on Plans and Priorities for 2000-2001*.

Part XII (Safety Materials, Equipment, Devices and Clothing) of Canada Occupational Safety and Health Regulations: Not yet approved, carried over in the *Report on Plans and Priorities for 2000-2001*.

Websites and References

HRDC website: http://www.hrdc-drhc.gc.ca

Acts and Regulations

Acts and Regulations governing HRDC: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/acts.shtml

Policy Accomplishments

- 1999 Speech from the Throne: http://www.pco-bcp.gc.ca/sft-ddt/
- 2000 Budget: http://www.fin.gc.ca/budget00/toce/2000/bud2000e.htm
- A National Children's Agenda: Developing a Shared Vision: http://socialunion.gc.ca/nca/may7-back_e.html
- A National Children's Agenda: Measuring Child Well-Being and Monitoring Progress: http://socialunion.gc.ca/nca/may7-measure_e.html
- Public Dialogue on the National Children's Agenda – Developing a Shared Vision: http://socialunion.gc.ca/nca/June21-2000/english/index_e.html
- In Unison: A Canadian Approach to Disability Issues: http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_e.html

Income Security

- Old Age Security and Canada Pension Plan: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/common/home.shtml
- Canada Pension Plan Investment Board Site: http://www.cppib.ca/

Employment Insurance Income Benefits

- 1999 Employment Insurance Monitoring and Assessment Report: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/sum99.shtml
- Employment Insurance: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/common/home.shtml
- Chapter 16 of the 1998 Report of the Auditor General of Canada - Management of the Social Insurance Number: http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/reports.nsf/html/9816ce.html

Human Resources Investment

- Second Progress Report on the Action Plan for Strengthening Administration of Grants and Contributions, August 2000: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/progress.pdf
- Evaluation of the Opportunities Fund for People with Disabilities (Phase I): http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/OFPD.shtml
- Job Futures 2000: http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/doc/jf/index.shtml
- Employment Insurance Monitoring and Assessment Reports: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/eimar.shtml
- Formative Evaluation of Employment Benefits and Support Measures Under the Terms of The Canada/British Columbia Labour Market Development Agreement: http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/EBSM.shtml
- Canada Student Loans Program: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/
- Evaluation of the Summer Career Placements Program: http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/SCP.html

- Literacy in the Information Age: http://www.nald.ca/NLS/ials/infoage/highlt.htm
- Voluntary Sector Task Force: http://www.pco-bcp.gc.ca/volunteer/vstf_e.htm
- InfoCentre: www.canada.gc.ca/infocentre
- CanLearn Interactive: http://www.canlearn.ca
- Public Service Employee Survey 1999: http://www.survey-sondage.gc.ca/menu-e.html

Labour

- Labour Program: http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/doc/lab-trav/eng/

Sound Departmental Management

- Information on Grants and Contributions: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/index.shtml
- HRDC's Modern Management Office: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement/ (accessible only by people within the Government of Canada Internet system)
- Modern Management Practices Assessment: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mmpa/mesg.shtml
- Service Canada: http://www.servicecanada.gc.ca/menu_e.shtml

Other websites

- Departmental Performance Report for the period ending March 31, 1999: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/dpr9899.shtml
- 1999-2000 Part II – Main Estimates: http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/p2_9900e.html
- 1999-2000 Estimates - *Report on Plans and Priorities*: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/rpp9900.shtml
- 2000-2001 Part II – Main Estimates: http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/p2_0001e.html
- 2000-2001 Estimates - *Report on Plans and Priorities*: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/rpp0001.shtml
- Public Accounts of Canada: http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-e.html
- HRDC Accountability and Reporting: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/account-resp/account.shtml
- HRDC Action Agenda – 2000 and Beyond: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/busplan/2000/home.shtml
- HRDC Evaluation and Data Development: http://www11.hrdc-drhc.gc.ca
- HRDC Internal Audit Bureau: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/home.shtml
- A Framework to Improve the Social Union for Canadians: http://socialunion.gc.ca/news/020499_e.html
- HRDC Sustainable Development Strategy: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/sds/sds.shtml

Questions and Public Enquiries

If you have questions about departmental programs and services, you may contact your nearest Human Resources Development Canada office listed in the Government of Canada pages of the telephone book or the HRDC Public Enquiries Centre.

To obtain HRDC publications, you may contact the Public Enquiries Centre (tel: 1-819-994-6313).

Index

Aboriginal, 6, 8, 11, 19, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 45, 46, 68, 75, 76, 77, 86, 87, 94, 99

Canada Labour Code, 6, 13, 50, 51, 52, 84, 100

Canada Pension Plan, 6, 9, 11, 12, 15, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 31, 59, 61, 63, 65, 69, 75, 78, 100
CPP Disability Program, 6, 11, 12, 22, 24

Children, 6, 8, 9, 11, 12, 16, 17, 18, 20, 21, 24, 27, 28, 35, 36, 37, 40, 43, 44, 50, 55, 75, 77, 78, 87, 94
National Child Benefit, 6, 18
National Children's Agenda, 17, 37

Disability, 6, 8, 9, 11, 12, 17, 19, 21, 22, 24, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 43, 75, 77, 78, 80, 81, 86, 87, 89, 92, 97
Employability Assistance for People with Disabilities, 6, 38, 87, 97
Opportunities Fund, 6, 36, 37, 38, 77, 86, 87, 89

Education, 8, 11, 15, 18, 33, 35, 36, 37, 38, 42, 43, 44, 45, 76, 79, 80, 81, 85, 87
Canada Education Savings Grant, 6, 11, 15, 37, 43, 44, 79
Canada Student Loans, 6, 11, 13, 15, 38, 42, 43, 59, 60, 67, 68, 80-81, 101, 102, 103
Registered Education Savings Plan, 35, 43, 44

Employment, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 56, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 69, 75, 76, 77, 78, 86, 87, 89, 90, 94, 95, 96, 97, 99, 100, 104
Employment Benefits and Support Measures, 6, 11, 41, 45, 60, 77
Labour Market Development Agreements, 41, 59, 77
Sector Councils, 36, 45, 46
Youth Employment Strategy, 6, 19, 39, 69, 75, 89

Grants and contributions, 9, 13, 14, 15, 33, 34, 37, 38, 43, 44, 45, 46, 47, 56, 57, 58, 60, 62, 68, 75, 79, 81, 86, 88
Six-Point Action Plan on Grants and Contributions, 14, 34, 47, 56-58, 59, 68

Health, 6, 13, 17, 18, 35, 36, 37, 38, 49, 51, 52, 53, 55, 75, 85, 87, 88, 100, 104

Homelessness, 17, 19, 20, 36, 37, 39, 40

Partnerships, 6, 7, 8, 16, 18, 19, 20, 25, 33, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 49, 53, 54, 61, 62, 75, 76, 77, 78, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 95

Regulatory Initiatives, 51, 67, 101-104

Senior Citizens, 6, 8, 9, 11, 12, 21, 22, 23, 26, 37, 75, 78
Guaranteed Income Supplement, 6, 11, 12, 23, 24, 82
Old Age Security, 6, 11, 12, 15, 21, 23, 25, 26, 31, 61, 67, 68, 82-83, 100

Service Delivery, 7, 8, 10, 12, 22, 24, 30, 31, 47, 58, 60, 61, 75, 92, 99, 100

Social Insurance Number, 6, 8, 11, 28, 31, 32, 36

Social Union, 35, 37, 67, 76, 85

Specified Purpose Accounts, 15, 63-66, 84
Canada Pension Plan, 69, 71, 78
EI Account, 27, 34, 41, 63, 64, 69, 71

Sustainable Development Strategy, 67, 78, 99-100

Technology, 7, 12, 19, 20, 22, 37, 40, 44, 45, 46, 54, 55, 56, 61, 62, 78
Government On-line, 31, 61

Youth, 8, 11, 19, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 62, 69, 75, 77, 86, 87, 89, 93, 94, 100
Youth Employment Strategy, 19, 39, 69, 75, 89

BUDGET DES DÉPENSES

Développement des ressources humaines Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités.*

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/43-2000
ISBN 0-660-61412-X

Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – 2000.

Ce ***Rapport ministériel sur le rendement***, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, présiser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A OR5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2000

Approuvé par :

L'honorable Jane Stewart, c.p., députée
Ministre de Développement des ressources humaines Canada

L'honorable Claudette Bradshaw, c.p., députée
Ministre du Travail

Table des matières

Page

Résumé 2

Message des ministres 5

Aperçu de DRHC

Notre mandat 8

Notre façon de servir les Canadiens et les Canadiennes 9

Nos gammes de services, nos principaux engagements en matière de résultats clés et nos mesures des réalisations 10

Profil des dépenses de 1999-2000 18

Réalisations en matière de politique 19

Rendement de nos services de base

Sécurité du revenu 25

Prestations de revenu d'assurance-emploi 31

Investissement dans les ressources humaines 39

Travail 57

Saine gestion du Ministère 65

Comptes à fins déterminées

Compte d'assurance-emploi 75

Régime de pensions du Canada 76

Compte des rentes sur l'État et Fonds d'assurance de la fonction publique 77

Renseignements supplémentaires

Table des matières 79

Rendement financier 80

Nos principaux partenaires 87

Évaluations et vérifications internes 89

Rapports annuels législatifs 92

Consolidation de rapports 98

Sites Internet et références 120

Index 123

Résumé

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a su relever certains défis au cours de l'exercice 1999-2000, dont les principaux éléments peuvent être regroupés dans les trois domaines suivants.

Renforcement de la gestion

C'est sans conteste l'administration des programmes de subventions et de contributions qui a suscité le plus d'intérêt au ministère cette année. Ce dossier a commencé à attirer l'attention lorsque, dans le cadre de notre processus de vérification interne normal, nous avons examiné un grand nombre de dossiers pour nous assurer qu'ils répondaient aux exigences établies par le Ministère et le gouvernement du Canada. Aucune perte d'argent n'a été constatée, mais nous avons cependant relevé de sérieuses lacunes dans la manière de gérer et d'administrer les projets.

Un Plan d'action en six points a été élaboré et mis en œuvre pour examiner et corriger les problèmes observés dans les dossiers ayant fait l'objet d'une vérification, et pour garantir l'application rigoureuse et uniforme de toutes les exigences relatives aux programmes et au financement. Nous avons précisé nos exigences en matière de gestion de projet, ainsi qu'à l'égard de la responsabilité des cadres, des gestionnaires, des agents d'exécution de programmes et du personnel financier. La poursuite de ces travaux en 2000-2001 demeure assurément l'une de nos priorités.

Le Plan d'action s'inscrit dans le cadre d'une initiative plus vaste menée à l'échelle de DRHC en vue d'améliorer la gestion et de garantir une reddition de compte adéquate. Les travaux visent, entre autres, à répondre à des besoins communs, comme le perfectionnement des compétences en leadership et les nouvelles pratiques en matière de gestion. Ils portent sur des enjeux mis en lumière dans les rapports présentés au Parlement par le vérificateur général.

Principales initiatives d'élaboration de politiques et de programmes

Dans son discours du Trône de 1999, le gouvernement du Canada a pris l'engagement global de collaborer avec ses partenaires en vue d'améliorer la qualité de vie de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes. DRHC a travaillé dans cette optique tout au long de l'année en mettant en œuvre diverses initiatives d'élaboration de politiques et de programmes ayant trait à la politique sociale et au marché du travail – souvent menées en collaboration avec d'autres ministères fédéraux, d'autres paliers de gouvernement et une grande variété d'organismes susceptibles d'intervenir dans la vie des Canadiens.

Les enfants et les jeunes avaient la priorité dans le discours du Trône. DRHC a fait sa part pour atteindre les objectifs du gouvernement en se préparant à augmenter les prestations parentales de l'assurance-emploi, en encourageant la création de milieux de travail plus favorables à la famille et en jouant un rôle de premier plan en vue de faire avancer les travaux du gouvernement à l'égard du Plan d'action national pour les enfants. Le travail d'élaboration de politiques de DRHC à l'intention des enfants a également servi à orienter la collaboration entre le fédéral, les provinces et territoires dans le renforcement de la Prestation nationale pour enfants.

Les initiatives que DRHC a entreprises pour améliorer la qualité de la vie reposent essentiellement sur un principe d'inclusion – à savoir qu'aucun Canadien ne sera laissé pour compte alors que notre économie et notre société sont en plein essor. Par exemple, le relèvement des niveaux de compétences des Canadiens a été établi comme une priorité dans le discours du Trône, puisque notre expérience démontre que les gens tirent profit d'un meilleur accès à l'information et aux possibilités relatives au perfectionnement de compétences adaptées et pertinentes. Conformément à cet engagement d'inclusion et à d'autres engagements importants du gouvernement, nous avons collaboré avec des organismes autochtones pour élaborer une nouvelle stratégie de développement des ressources humaines autochtones.

Nous avons été le maître d'œuvre de l'action gouvernementale dans d'autres priorités. L'une d'elles consistait à exercer notre rôle de leader dans l'élaboration d'une approche coordonnée concernant des questions relatives à l'invalidité, et une autre s'est traduite par notre engagement dans l'action concertée du gouvernement pour les sans-abri. Les nombreuses consultations avec d'autres paliers gouvernementaux et des fournisseurs de services communautaires ont mené à la création d'un fonds de 753 millions de dollars qui servira à financer plusieurs programmes dans le cadre de l'Initiative pour les sans-abri.

Nous avons repris nos travaux de mise à jour de certains textes législatifs clés en appuyant les modifications proposées à la Partie II du *Code canadien du travail*, grâce auxquelles les employeurs et les travailleurs auront une plus grande responsabilité quant à la détermination et au règlement des questions de santé et de sécurité. Enfin, nous continuons à suivre de près les répercussions de la réforme de l'assurance-emploi en appuyant des projets-pilotes qui visent à expérimenter de nouvelles façons d'atteindre les objectifs du régime.

Amélioration des services offerts aux Canadiens et aux Canadiennes

Des millions de Canadiens et de Canadiennes se tournent vers DRHC afin de toucher des prestations d'assurance-emploi, de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada. Beaucoup d'autres font appel à nos services en vertu du *Code canadien du travail*, ainsi que pour obtenir de l'aide et de l'information sur le marché du travail, l'apprentissage et le milieu de travail. L'amélioration de la qualité des services offerts à la population canadienne est une priorité reconnue, qui s'est traduite par la mise à jour de la Politique de prestation des services. Ce remaniement confirme

l'importance de mettre les gens, les partenariats et la technologie à contribution de manière à offrir des services axés sur les citoyens.

À titre d'exemple, 1,3 million d'aînés canadiens ont pu bénéficier d'un moyen nouveau et plus rapide pour renouveler leurs prestations du Supplément de revenu garanti (SRG). Pour la première fois, ils n'ont pas eu à remplir de formulaire de renouvellement puisque nous avons utilisé leurs données provenant de l'impôt. Cette mesure a réduit de 88 p. 100, soit de façon considérable, le nombre d'aînés ayant connu une interruption temporaire de leurs prestations de SRG (par rapport à 247 000 en 1996-1997), ce problème étant causé par la soumission de formulaires de renouvellement tardifs ou incomplets.

Une autre initiative a permis aux prestataires d'assurance-emploi d'obtenir une décision immédiate concernant certains problèmes liés à leur demande au lieu de devoir attendre une réponse pendant des jours ou des semaines. Pour parvenir à cette fin, nous avons modifié les règles et délégué plus de pouvoirs décisionnels aux agents de première ligne de l'assurance-emploi, afin qu'ils n'aient plus à transmettre certains dossiers à d'autres employés. À ces améliorations sont venus s'ajouter un meilleur service téléphonique et de nouvelles options Internet, nous plaçant ainsi en position de respecter les engagements énoncés dans le discours du Trône au sujet de l'initiative Gouvernement en direct.

La dernière année a été une année charnière pour DRHC, et je suis profondément reconnaissante à l'égard des employés qui ont travaillé si fort dans beaucoup de secteurs. Nous avons jeté les bases nécessaires à l'amélioration à long terme de nos pratiques de gestion en comblant certaines lacunes administratives décelées dans la vérification interne des programmes de subventions et de contributions. Par ailleurs, nous avons réussi à faire progresser nos grands dossiers d'orientation, en collaboration étroite avec nos partenaires.

Nous avons mis en œuvre un Plan d'action en six points afin d'améliorer l'administration de nos programmes de subventions et de contributions. Nous avons fait de la formation du personnel une composante intrinsèque de l'amélioration de la gestion. Nous avons aussi lancé une étude globale de la gestion des programmes pour assurer que les objectifs de tous les programmes de subventions et de contributions sont clairement définis et que des mesures de rendement sont mises en place pour démontrer que ces objectifs sont atteints.

Au cours de l'exercice 1999-2000, nous avons poursuivi activement un programme d'action visant l'amélioration de la qualité de vie des Canadiens, qui consiste à répondre aux besoins des enfants et des familles, à aider les Canadiens à participer à l'économie du savoir et à permettre aux personnes handicapées de participer davantage à la vie canadienne. Nous avons respecté nos engagements, notamment au chapitre de la prolongation des prestations parentales de l'assurance-emploi et de l'amélioration de la prestation de services, notamment en établissant une procédure simplifiée à l'intention des personnes âgées qui doivent présenter leur demande de supplément de revenu garanti. Nous avons bonifié nos programmes d'investissement en faveur des enfants et des familles, en augmentant les fonds consacrés à la Prestation nationale pour enfants et au soutien à la recherche sur le développement des enfants et des jeunes de notre pays. Nous avons aussi lancé une stratégie pour travailler avec nos partenaires à la recherche de solutions à long terme au problème des sans-abri.

Je suis particulièrement fière de notre collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour la mise en œuvre du Plan d'action national pour les enfants, ce qui a conduit à l'entente récente sur le développement de la petite enfance. Le 11 septembre dernier, les premiers ministres ont en effet convenu de travailler ensemble à la mise en place d'un cadre de développement de la petite enfance qui pourra notamment s'appuyer sur l'investissement majeur de 2,2 milliards de dollars consenti par le gouvernement du Canada pour les cinq prochaines années. Les gouvernements provinciaux et territoriaux ont convenu d'utiliser ces fonds supplémentaires pour assurer des conditions de santé optimales pour la grossesse, l'accouchement et les premières années de l'enfant; améliorer les mesures de soutien aux parents et aux familles;

consolider les mécanismes de développement de la petite enfance, d'apprentissage précoce et de soins aux jeunes enfants; et améliorer les mesures de soutien offertes par les collectivités. Et comme les provinces et les territoires se sont engagés à présenter des rapports sur la situation, les Canadiens pourront suivre les progrès réalisés dans les efforts pour assurer le mieux-être des jeunes enfants.

DRHC a plusieurs défis à l'horizon. Mais je suis persuadée que nos réalisations de cette année nous fourniront des bases solides pour continuer à améliorer notre gestion. Nous sommes sur la bonne voie pour atteindre ce très difficile - mais essentiel - équilibre qui consiste à fournir le meilleur service possible aux Canadiens et aux collectivités, tout en maintenant un niveau maximal de responsabilisation à l'égard de l'utilisation judicieuse des fonds publics.

L'honorable Jane Stewart, c.p., députée
Ministre de Développement des ressources humaines Canada

La qualité de la vie des Canadiens et des Canadiennes dépend de multiples facteurs, l'un des plus importants étant leur environnement de travail. Lorsque les travailleurs et les employeurs canadiens s'efforcent, de concert avec le gouvernement, de rendre les milieux de travail productifs, sécuritaires et équitables, c'est tout le Canada qui en bénéficie sur les plans économique et social.

À titre de ministre du Travail, je sais que le Programme du travail de DRHC joue un rôle de premier plan pour ce qui est des questions relatives au milieu de travail. Par exemple, les efforts déployés en vue de promouvoir des milieux de travail qui soient mieux adaptés aux besoins des familles font partie de l'engagement du gouvernement envers les Canadiens et les Canadiennes, tel qu'énoncé dans le discours du Trône. Notre appui à l'égard des initiatives visant à établir un équilibre entre le travail et les responsabilités familiales démontre que nous n'hésitons pas à recourir à la recherche, aux communications et au dialogue pour élaborer des politiques et des programmes qui contribuent à améliorer un milieu de travail en pleine évolution.

Ces efforts font partie intégrante de nos principales fonctions, lesquelles sont définies dans le *Code canadien du travail*, la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et d'autres lois. Ces lois, qui s'appliquent aux dix pour cent des travailleurs canadiens œuvrant dans des secteurs qui relèvent de la compétence fédérale, constituent une norme reconnue pour tous les lieux de travail. Comme nous tenons à ce qu'elles s'inspirent des meilleures pratiques, notre gouvernement vient de mettre à jour la partie II du *Code canadien du travail*, qui porte sur la santé et la sécurité, après avoir actualisé la partie I, qui traite des relations de travail.

Je suis particulièrement fière de notre dossier international. Nous avons rapidement obtenu l'accord des provinces et des territoires en vue de ratifier la nouvelle convention de l'Organisation internationale du travail sur l'élimination des pires conditions de travail des enfants. Nous avons également établi des liens de collaboration avec des partenaires du continent américain et de la région Asie-Pacifique, afin de faire connaître et respecter davantage les normes du travail à l'échelle mondiale. Ces initiatives s'inspirent des valeurs canadiennes et contribuent au rayonnement international de notre pays.

L'honorable Claudette Bradshaw, c.p., députée
Ministre du Travail

Notre mandat

Le Parlement et le gouvernement du Canada ont confié à DRHC le mandat de contribuer à améliorer la qualité de vie des Canadiens et des Canadiennes de tous âges et des individus ayant des besoins particuliers; ainsi, des millions de personnes profitent chaque année des divers programmes et services du ministère dont voici un aperçu.

Enfants

- Supplément au revenu familial de l'assurance-emploi (a.-e.), prestations de maternité et parentales
- Garde d'enfants pour les Premières nations et les Inuit
- Subvention canadienne pour l'épargne-études
- Prestations du Régime de pensions du Canada (RPC) aux enfants à charge des cotisants invalides ou décédés
- Prestation nationale pour enfants
- Convention de l'Organisation internationale du travail sur le travail des enfants
- Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes

Jeunes

- Stratégie emploi jeunesse
- Allégement de la cotisation d'assurance-emploi pour les employeurs qui embauchent des jeunes
- Projets d'alphabétisation pour les jeunes non scolarisés
- Prêts canadiens aux étudiants
- Bourses d'études du Canada
- Projets de gestion de la dette des étudiants
- Objectif emplois d'été pour étudiants
- Numéros d'assurance sociale
- Sécurité et santé au travail pour les jeunes

Adultes en âge de travailler

- Prestations de revenu d'assurance-emploi
- Prestations d'emploi et mesures de soutien
- Promotion de lieux de travail stables, sécuritaires, justes et équitables, permettant de concilier travail et famille
- Prestations d'invalidité du RPC
- Aide à l'employabilité des personnes handicapées
- Fonds d'intégration
- Prestations aux survivants du RPC
- Projets pour les Autochtones vivant en milieu urbain
- Projets-pilotes pour travailleurs âgés
- Information sur le marché du travail

Personnes âgées

- Prestations de retraite du Régime de pensions du Canada
- Prestations de la Sécurité de la vieillesse
- Prestations d'Allocation
- Prestations du Supplément de revenu garanti

En vertu de la *Loi sur le Ministère du Développement des ressources humaines*, nous réalisons notre engagement envers le gouvernement et la population canadienne en administrant la **loi**, les **programmes** et les **services** conformément à la *Loi sur l'assurance-emploi*, au *Régime de pensions du Canada*, à la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, au *Code canadien du travail*, à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* et à de nombreux autres textes législatifs.

Nous réalisons de plus en plus notre mandat au moyen de **politiques** et de **partenariats**, qui mettent souvent à contribution d'autres gouvernements et secteurs de la société pour régler les grandes questions, comme la satisfaction des besoins des enfants et la création de milieux de travail plus productifs qui permettent de concilier travail et famille.

L'**information** est un service essentiel qui nous permet de respecter notre engagement envers la population canadienne. En renseignant les citoyens sur des sujets comme les sources de revenu de retraite, les carrières et les innovations en milieu de travail, nous les aidons à faire des choix plus éclairés, fondés sur des données fiables.

Notre mission exprime notre objectif ultime, et notre vision nous oriente quant à ce que nous devons faire et à la façon dont nous devons le faire.

Notre mission

« Permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de contribuer pleinement à leur milieu de travail et à leur collectivité. »

Notre vision

- *Adopter une approche intégrée du développement de la personne.*
- *Donner aux Canadiens et aux Canadiennes les moyens de gérer les transitions survenant dans leur vie.*
- *Offrir aux Canadiens et aux Canadiennes des services de la plus haute qualité.*
- *Mettre l'accent sur les mesures préventives.*
- *Jouer un rôle de leader sur le plan des politiques et des programmes.*
- *Créer des partenariats.*
- *Mettre en valeur le potentiel des collectivités.*
- *Conserver nos valeurs fondamentales.*
- *Continuer à développer et à mettre à profit les points forts de nos gens.*

Notre façon de servir les Canadiens et les Canadiennes

En remaniant la politique de prestation des services de DRHC, nous voulions nous assurer que nos services répondent aux intérêts et aux priorités des citoyens canadiens. Notre gamme de services s'appuie sur les gens, les partenariats et la technologie de manière à satisfaire les besoins de nos différents clients, certains d'entre eux étant identifiés à la page 11.

DRHC compte plus de 21 000 employés répartis dans tout le pays pour servir les Canadiens et les Canadiennes. La plupart travaillent dans nos 320 Centres de ressources humaines du Canada, nos 21 télécentres offrant une ligne sans frais 1-800, et nos six Centres des technologies de l'information. D'autres travaillent à l'Administration centrale et à nos dix bureaux régionaux. Beaucoup de Canadiens et de Canadiennes utilisent maintenant nos 5 000 kiosques électroniques libre-service, tandis que d'autres accèdent à un éventail toujours plus grand de services disponibles sur Internet.

Bon nombre des services que nous offrons aujourd'hui sont le fruit d'ententes de collaboration conclues avec des partenaires[1]. Grâce à des associations de ce genre avec les autorités provinciales et territoriales et les organisations autochtones, les partenaires peuvent injecter les fonds que leur accorde DRHC dans la conception et la prestation de programmes et de services essentiels, qui ciblent particulièrement des domaines d'intérêt commun, comme la politique sociale et le marché du travail. De plus, nous travaillons étroitement avec le secteur bénévole, le secteur privé, les travailleurs, les enseignants et les collectivités de tous genres. Nous veillons de plus en plus à intégrer à tous ces partenariats des mécanismes clairs de responsabilité à l'égard des résultats et de gestion efficace des fonds publics. L'évaluation de nos programmes constitue un volet important de ce processus. Elle permet, entre autres, d'évaluer et de communiquer les points forts des programmes, des politiques, des services et des approches relatifs au développement de la personne[2].

Nos gammes de services, nos principaux engagements en matière de résultats clés et nos mesures des réalisations

La mesure du rendement de DRHC est un processus évolutif, et c'est grâce à notre travail que nous pouvons améliorer et peaufiner notre stratégie de mesure du rendement. Nous prévoyons mettre en place de nouvelles mesures d'impact au cours de l'exercice 2000-2001. D'autres travaux sont également en cours en vue d'élaborer des mesures supplémentaires, qui permettront de se faire une idée plus juste du rendement du ministère. Ce travail s'accomplit en tenant compte du point de vue des citoyens, des clients et des contribuables, tout en reconnaissant l'importance des répercussions que peuvent avoir les programmes de DRHC sur les Canadiens et Canadiennes.

---

1 Voir le tableau des partenaires à la page 87.

2 Pour plus d'information au sujet de l'évaluation de nos programmes, voir la section Évaluation et vérifications internes à la page 89.

Les **citoyens** s'attendent à ce que le gouvernement du Canada intervienne de façon positive dans leur vie et qu'il contribue à améliorer la vie au pays. Nos résultats d'envergure sont communiqués au moyen d'évaluations, d'études spéciales, d'examens et d'enseignements, ainsi que par le biais des mesures d'impact que l'on retrouve dans nos **Principaux engagements en matière de résultats.**

Nos **clients** sont ceux qui bénéficient directement de nos services. Ils s'attendent et ont droit au service de haute qualité qui se rattache à la prestation de services et aux mesures de la qualité que l'on retrouve dans nos **Principaux engagements en matière de résultats**, ainsi que dans notre engagement en matière de service (voir la section Saine gestion du Ministère à la page 70).

Nos clients :

- *les membres de groupes désignés qui ont besoin d'un soutien orienté afin de participer pleinement au milieu du travail et à la collectivité, comme les enfants, les jeunes en situation de risque, les travailleurs âgés, les Autochtones et les Canadiens handicapés;*
- *les parents qui épargnent en vue des études de leurs enfants;*
- *les personnes ayant besoin d'aide pour poursuivre leurs études ou retourner sur le marché du travail;*
- *les employeurs et les employés qui s'occupent de questions liées au travail;*
- *les personnes qui touchent des prestations d'assurance-emploi;*
- *les Canadiens à la recherche d'un emploi;*
- *les particuliers ayant besoin d'un numéro d'assurance-sociale;*
- *les personnes du secteur bénévole;*
- *les aînés, les enfants, les survivants et les personnes handicapées admissibles à des pensions gouvernementales.*

Bref, un jour ou l'autre, DRHC sert chaque Canadien.

Les **contribuables** s'attendent à une gestion efficace et efficiente des ressources humaines et financières en vue d'obtenir des résultats des plus intéressants. Nous exprimons notre engagement envers eux par l'entremise des mesures d'efficacité qui sont incluses dans nos **Principaux engagements en matière de résultats**.

Nous avons regroupé les programmes et les services de DRHC selon quatre services de base, responsables de la prestation directe des programmes aux Canadiens. Deux autres gammes de services regroupent les activités de soutien aux services de base.

Gamme des services de Développement des ressources humaines	1999-2000 Dépenses	Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes : (Principaux engagements et page de référence pour les principaux engagements en matière de résultats)
Services de base		
Sécurité du revenu (voir page 25)	42 469 M $ ETP : 3 467	La durabilité des programmes de la sécurité du revenu pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants ..... pages 14 et 15
Prestations de revenu d'assurance-emploi (voir page 31)	9 956 M $ ETP : 7 755	Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles, ou aux personnes qui se trouvent hors du marché du travail pour cause de maternité ou de responsabilités parentales, ou en raison d'une maladie ..... pages 14 et 15 Confiance en l'intégrité financière du Programme d'assurance-emploi ..... page 16
Investissement dans les ressources humaines (voir page 39)	4 332 M $ ETP : 3 495	Un marché du travail efficace et efficient[a] ..... page 14
Travail (voir page 57)	159 M $ ETP : 658	Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif ..... page 16
Saine gestion du Ministère		
Services ministériels et Centres de ressources humaines Canada – Gestion et services communs (voir page 65)	902 M $ ETP : 6 104	Une infrastructure ministérielle permettant d'offrir des services efficaces et efficients ..... page 15 Un recouvrement rapide des sommes dues à l'État ..... page 16 Une administration et une gestion financière saines des subventions et des contributions ..... page 16
Total de la gamme des services de DRHC	**57 818 M $**	
Autres coûts[b]	125 M $	
Total consolidé	**57 943 M $** **ETP : 21 479**	

a. Un nouvel engagement important en matière de résultats a été établi en 1999-2000 à l'intention de l'Investissement dans les ressources humaines (IRH). Pour plus d'information, voir la section relative à l'IRH à la page 39.

b. Représente diverses dépenses se rapportant aux coûts et montants recouvrés des gouvernements provinciaux et autres ministères et organismes fédéraux pour l'indemnisation des accidentés du travail ainsi que pour le RPC et le Compte de l'assurance-emploi.

Nos **Principaux engagements en matière de résultats** définissent les objectifs premiers de nos principaux programmes et autres fonctions ministérielles. En 1999-2000, nous avons formulé des engagements plus précis en matière de résultats que ceux énoncés originalement dans notre *Rapport sur les plans et les priorités*.

Trois catégories d'engagements ont été créées : mesures d'impact, prestation de services et mesures de la qualité, ainsi que mesures d'efficacité, afin de tenir compte des points de vue des citoyens, des clients et des contribuables, respectivement. Nous prévoyons instaurer, en 2001-2002, une approche encore plus intégrée à l'aide d'un nouveau Tableau des principaux engagements en matière de résultats. Celui-ci nous aidera à évaluer les progrès réalisés grâce à des données justes sur le rendement, qui sont claires, transparentes et pertinentes pour les Canadiens et les Canadiennes.

Presque tous les principaux engagements en matière de résultats qui sont énoncés dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000* ont fait l'objet d'un suivi tout au long de l'année et figurent dans les prochains tableaux. Nous mentionnons également les principaux engagements qui ont été déterminés pour l'année 2000-2001.

A. Mesures d'impact

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes : (Principaux engagements)	**Qui se manifeste par :** (Principaux engagements en matière de résultats)	**Objectif (O) Résultat (R)**
La durabilité des programmes de la sécurité du revenu pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	**L'importance relative des pensions de l'État dans le revenu annuel total d'un prestataire**	
	➢ Revenu annuel total des prestataires (65 ans ou plus) provenant de versements de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti et du Régime de pensions du Canada exprimé en pourcentage du revenu total de toutes sources.	Nouvelle mesure dès 2000-2001
	➢ Revenu annuel total des prestataires provenant du versement de prestations d'invalidité du RPC exprimé en pourcentage du revenu total de toutes sources.	Nouvelle mesure dès 2000-2001
	➢ Pourcentage de prestataires de la Sécurité de la vieillesse qui touchent également un Supplément de revenu garanti.	Nouvelle mesure dès 2000-2001
Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles, ou aux personnes qui se trouvent hors du marché du travail pour cause de maternité ou de responsabilités parentales, ou en raison d'une maladie	**La contribution à un marché du travail qui fonctionne sans heurt grâce à la prestation d'un soutien du revenu temporaire**	
	➢ Pourcentage de chômeurs admissibles à des prestations d'assurance-emploi.	Nouvelle mesure dès 2000-2001
Un marché du travail efficace et efficient	**L'accès à l'emploi pour tous les Canadiens**	
	➢ Nombre de clients (fonds du Trésor ou de l'assurance-emploi) qui obtiennent un emploi ou qui deviennent travailleurs autonomes grâce à une intervention de l'Investissement dans les ressources humaines.	O : 226 000[a] R : Voir note b
	➢ Prestations non versées (partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi*) en raison du retour au travail des prestataires de l'assurance-emploi avant la fin de leur période de prestations grâce aux prestations d'emploi et aux mesures de soutien.	O : 752 M $[a] R : Voir note b
	L'accès à des possibilités d'apprentissage	
	➢ Nombre de Canadiens qui ont accès à des possibilités d'apprentissage grâce aux programmes canadiens de Prêts aux étudiants et de Subventions pour l'épargne-études.	O : S/O R : 410 000[c]
	➢ Nombre de jeunes et d'Autochtones parmi les clients qui retournent à l'école grâce à une intervention de l'Investissement dans les ressources humaines.	Nouvelle mesure dès 2000-2001

a. Les objectifs formulés ici diffèrent de ceux présentés dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000*. Les objectifs initiaux ont été révisés à la suite de consultations avec les provinces et les territoires.
b. Ces résultats ne seront pas disponibles tant que subsisteront certaines préoccupations concernant la récupération et l'utilisation des numéros d'assurance sociale par DRHC.
c. Ce chiffre est une estimation puisque le nombre réel n'était pas disponible.

B. Prestation de services et mesures de la qualité

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes : (Principaux engagements)	Qui se manifeste par : (Principaux engagements en matière de résultats)	Objectif (O) Résultat (R)
La durabilité des programmes de la sécurité du revenu pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	**Le service téléphonique aux clients**	
	➢ Accès I : pourcentage de demandeurs qui n'obtiennent pas la tonalité d'occupation.	O : 95 % R : 98,7 %
	➢ Accès II : pourcentage d'appels auxquels répond un agent de prestation des services dans un délai maximal de trois minutes.	O : 95 % R : 88,6 %[a]
	L'efficacité du traitement des demandes	
	➢ Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes de prestations du Régime de pensions du Canada (exclusion faite des prestations d'invalidité).	O :16 jours[b] R : 29 jours
	➢ Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes de prestations de la Sécurité de la vieillesse.	O : 16 jours[b] R : 24 jours
	➢ Nombre moyen de jours ouvrables pour traiter les demandes initiales de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.	O : 62 jours R : 61 jours
	➢ Pourcentage de renouvellement automatique du Supplément de revenu garanti en utilisant les données de l'impôt et pourcentage de comptes du Supplément de revenu garanti retournés au taux de base.	O : 66 % R : 84,4 % O : 2 % R : 1,9 %
Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles, ou aux personnes qui se trouvent hors du marché du travail pour cause de maternité ou de responsabilités parentales, ou en raison d'une maladie	**L'efficacité du traitement des demandes**	
	➢ Pourcentage de premières prestations émises aussitôt que légalement possible (dans un délai de 28 jours suivant l'enregistrement des demandes initiales et renouvelées).	O : 90 % R : 96,7 %
	L'efficacité du traitement des appels	
	➢ Pourcentage des appels fixés à l'horaire du Conseil arbitral dans les 30 jours suivant leur dépôt.	O : 90 % R : 84,1 %[c]
	L'efficacité du service téléphonique à la clientèle	
	➢ Pourcentage d'appels auxquels répond un agent de prestation des services dans un délai maximal de trois minutes.	Nouvelle mesure dès 2000-2001
Une infrastructure ministérielle permettant d'offrir des services efficaces et efficients	**Le pourcentage de phases de projets en technologie de l'information menées à terme conformément au budget et au calendrier établis**	O : 85 % R : 100 %

a. Voir la page 28 pour obtenir une explication sur cette variance.
b. Les objectifs pour ces mesures de la rapidité du service ont été portés de 16 à 28 jours ouvrables en date d'avril 2000, d'après les données de recensement entièrement automatisées, la mesure du processus incluant le temps de traitement informatique et les consultations avec les clients. L'objectif de 16 jours était fondé sur un échantillonnage manuel.
c. Voir la page 35 pour obtenir une explication sur cette variance.

C. Mesures d'efficacité

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes : (Principaux engagements)	**Qui se manifeste par :** (Principaux engagements en matière de résultats)	**Objectif (O)** **Résultat (R)**
Confiance en l'intégrité financière du Programme d'assurance-emploi	**L'efficacité des activités d'enquête et de contrôle** ➢ Valeur, en dollars, des économies directes découlant des activités de détection et des économies indirectes provenant des activités de dissuasion et de prévention.	O : S/O[a] R : 572 M $
Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif	**Un milieu sécuritaire, sain et équitable et des relations patronales-syndicales stables** ➢ Pourcentage de différends liés à la négociation collective réglés en vertu de la partie I du *Code canadien du travail* sans arrêt de travail. ➢ Pourcentage de situations de non-conformité en vertu de la partie II du *Code canadien du travail* (à l'exception des situations de danger) réglées de plein gré par l'acceptation d'une promesse de conformité volontaire. ➢ Pourcentage de plaintes de congédiement injuste en vertu de la partie III du *Code canadien du travail* réglées par des inspecteurs.	O : 90 % R : 90,5 % O : 90 % R : 97,5 % O : 75 % R : 78,2 %
Un recouvrement rapide des sommes dues à l'État	**L'efficacité de la fonction de recouvrement** Recouvrement des trop-payés ➢ Montants recouvrés : Assurance-emploi et programmes d'emploi. Recouvrement de prêts ➢ Montants recouvrés : Programme canadien de prêts aux étudiants.	O : 205 M $ R : 196,7 M $[b] O : 190 M $ R : 154,5 M $[b]
Une administration et une gestion financière saines des subventions et des contributions	**L'efficacité des pratiques d'administration et de gestion financière** ➢ Mise en œuvre du plan d'action de DRHC dans les délais prescrits.	Nouvelle mesure dès 2000-2001

a. Sans objet.
b. Voir la page 69 pour obtenir une explication de ces variances.

D. Plan d'action en six points visant à renforcer la gestion des programmes de subventions et de contributions

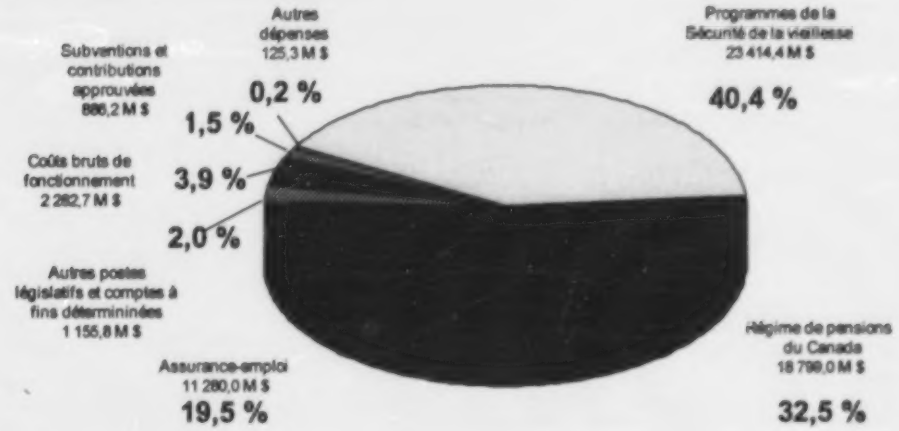
Bien qu'il ne fasse pas officiellement partie de nos principaux engagements en matière de résultats, le Plan d'action en six points constitue un engagement public très explicite de la ministre Stewart envers le Parlement et tous les Canadiens. Le Plan d'action a été mis en place à la suite d'une vérification interne ayant mis au jour certaines irrégularités dans la gestion et l'administration des programmes de subventions et de contributions de DRHC. De plus amples détails sur le Plan d'action sont fournis à la page 65.

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes : (Principaux engagements)	**Qui se manifeste par :** (Principaux engagements en matière de résultats)	**Objectif (O)** **Résultat (R)**
Un rétablissement de la confiance du public dans la gestion et l'administration des programmes de subventions et de contributions de DRHC	**La mise en œuvre complète et en temps opportun du Plan d'action en six points visant à renforcer la gestion des programmes de subventions et de contributions** ➢ Paiements satisfaisant aux exigences financières et à celles des programmes ➢ Vérifier et corriger les dossiers problèmes ➢ Donner le matériel et le soutien voulus au personnel ➢ Assurer la responsabilisation à l'égard des résultats ➢ Recevoir les meilleurs conseils qui soient ➢ Faire rapport au public et au personnel des progrès réalisés	Un examen réalisé par Pricewaterhouse-Coopers a révélé que 36 des 38 éléments du Plan d'action étaient terminés ou à date; deux accusaient un léger retard.

Profil des dépenses de 1999-2000

Même si, de tous les ministères, DRHC est celui qui dispose du plus grand budget de dépenses à l'égard des programmes et des services (58 milliards de dollars), plus de 54 milliards de dollars, soit 94 p. 100 de cette somme, sont versés directement aux Canadiens et aux Canadiennes par le biais des programmes d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse ainsi que d'autres paiements de transfert législatifs.

TOTAL CONSOLIDÉ : 57 943,4 M $



Dépenses brutes de DRHC		
Coûts nets de fonctionnement		761,5
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		
Régime de pensions du Canada	211,2	
Compte d'assurance-emploi	1 262,6	
Indemnisation des accidentés du travail	47,4	1 521,2
Coûts bruts de fonctionnement		**2 282,7**
Subventions et contributions approuvées		**886,2**
Total des dépenses brutes		3 168,9

Autres – Indemnisation des accidentés et coûts et montants recouvrés des Comptes d'assurance-emploi et du RPC	**125,3**

Paiements de transfert législatifs		
Subventions et contributions :		
Programmes de la Sécurité de la vieillesse		**23 414,4**
Autres paiements législatifs :		
Prêts canadiens aux étudiants	688,8	
Subvention canadienne pour l'épargne-études	334,1	
Autres dépenses	60,0	1 082,9
Total		24 497,3
Prestations du Régime de pensions du Canada		**18 799,0**
Prestations d'assurance-emploi		
Partie I	9 299,7	
Partie II	1 980,3	**11 280,0**
Autres comptes à fins déterminées[a]		72,9
Total des paiements de transfert législatifs		54 649,2

a. Inclut les paiements relatifs au Compte des rentes sur l'État et au Fonds d'assurance de la fonction publique.

Réalisations en matière de politique

Leadership en matière de politique

La contribution de DRHC envers la population canadienne dépasse largement la prestation de services importants et l'offre de programmes, tout aussi importants. Nous sommes aussi des chefs de file en matière de politique sociale et de marché du travail. En étudiant, analysant et évaluant les politiques et les programmes actuels ainsi que d'autres politiques éventuelles, DRHC détermine les enjeux d'ordre social et ceux liées au marché du travail, pour lesquels le gouvernement du Canada et ses partenaires ont la possibilité d'intervenir de façon positive dans la vie des Canadiens et des Canadiennes. Nous conseillons le gouvernement sur les approches les plus efficaces à adopter afin d'offrir des résultats probants à la population canadienne.

DRHC exerce ses fonctions dans un environnement qui évolue rapidement en matière de recherche stratégique, d'analyse et d'évaluation. Notre travail consiste, de plus en plus souvent, à définir des résultats clairs en matière de politique sociale et de marché du travail au moyen d'indicateurs de résultats mesurables et significatifs. C'est dans ce cadre que nous participons à la recherche internationale sur les moyens qui donnent les meilleurs résultats pour atteindre des objectifs stratégiques.

Nos efforts en matière de politique se répercutent largement à l'extérieur de DRHC. Nous travaillons en étroite collaboration avec des experts de la politique et de la recherche d'autres ministères fédéraux afin d'élaborer des stratégies efficaces et complètes dont le gouvernement du Canada pourra tenir compte dans le traitement des principales questions d'importance pour les Canadiens. De plus, nos partenariats avec les représentants politiques d'autres paliers de gouvernement et des experts du secteur bénévole et du milieu de l'enseignement sont bien reconnus. Ces approches axées sur la collaboration visent à nous permettre d'aborder les principales priorités canadiennes.

Améliorer la qualité de vie des Canadiens et des Canadiennes

Le discours du Trône de 1999 engageait le gouvernement du Canada à collaborer avec ses partenaires afin de pouvoir offrir la meilleure qualité de vie possible à toute la population canadienne[3]. Cet engagement était plus détaillé dans le budget 2000[4].

Les résultats des recherches démontrent clairement que les stratégies visant à promouvoir le développement de la petite enfance, l'apprentissage continu et le perfectionnement professionnel, de même que les efforts déployés en vue de garantir

[3] http://www.pco-bcp.gc.ca/sft-ddt/

[4] http://www.fin.gc.ca/budget00/tocf/2000/bud2000f.htm

une meilleure intégration des personnes provenant de milieux défavorisés dans l'économie et la société sont autant d'éléments bénéfiques et essentiels à l'amélioration de la qualité et du niveau de vie de la population. Des investissements sociaux judicieux qui s'appuient sur ces stratégies peuvent produire d'excellents résultats, notamment des niveaux de compétences plus élevés et une plus grande réussite économique. La population acquiert ainsi une meilleure capacité d'adaptation au changement et un plus grand sens de l'intégration et de la participation sociales.

Au cours de l'année, DRHC s'est employé à respecter l'engagement du gouvernement d'améliorer la qualité de vie par l'entremise des programmes et de la politique du ministère. Au-delà des contributions particulières aux initiatives de programme décrites tout au long de ce rapport, les initiatives de DRHC en matière de politique portent sur quatre priorités de première importance pour le gouvernement, à savoir : les enfants, les compétences et l'apprentissage, les handicapés et les sans-abri.

Les enfants

Les bases d'une excellente qualité de vie sont établies dès la petite enfance. Les parents et les familles ont comme principale responsabilité de prendre soin de leurs enfants, mais la société dans son ensemble doit unir ses efforts afin de s'assurer que les enfants acquièrent les aptitudes nécessaires à une réussite ultérieure.

Au cours de l'année, DRHC a poursuivi son travail sur la stratégie à plusieurs volets du gouvernement du Canada visant à mieux soutenir les enfants et leur famille, comme le souligne le discours du Trône de 1999. Les prestations parentales d'assurance-emploi seront prolongées et feront preuve d'une plus grande souplesse afin de permettre aux parents de passer plus de temps avec leurs enfants. Ces prestations passeront de 10 à 35 semaines. Ainsi, la durée totale des prestations de maternité et des prestations parentales versées aux nouveaux parents sera dorénavant d'un an et non plus de six mois. Il sera aussi plus facile d'y avoir accès compte tenu de la réduction du nombre d'heures nécessaires pour être admissible à des prestations spéciales. Ces améliorations seront accessibles aux parents dont les enfants seront nés ou placés en adoption le 31 décembre 2000, ou après cette date. De concert avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, nous nous efforçons de rendre le milieu de travail plus favorable aux familles. Avec Santé Canada, nous essayons de conclure une entente sur le soutien au développement de la petite enfance, à laquelle participeraient les gouvernements provinciaux et territoriaux. Nous espérons conclure cette entente d'ici décembre 2000.

DRHC a aussi poursuivi les efforts du gouvernement du Canada sur le Plan d'action national pour les enfants (PANE). Le PANE est une initiative concertée à laquelle participent différentes autorités gouvernementales canadiennes, visant à s'assurer que tous les enfants canadiens ont les meilleures chances de développer leur potentiel. Cette initiative intergouvernementale a lieu sous les auspices du Conseil ministériel fédéral-provincial-territorial sur la refonte des politiques sociales. La collaboration a été bonne lorsqu'il s'est agi d'élaborer une vision commune et d'ouvrir le processus à une plus grande participation du public. En mai 1999, le document de réflexion intitulé *Plan*

d'action national pour les enfants – Élaboration d'une vision commune[5] a été publié, ainsi qu'un document supplémentaire, intitulé *Plan d'action national pour les enfants – La mesure du bien-être des enfants et l'évolution des progrès*[6]. Un débat public, qui s'est tenu après la publication de ces documents, a permis d'aborder la question de la participation du public et, en juin 2000, le rapport public intitulé *Un débat public sur le Plan d'action national pour les enfants : Élaboration d'une vision collective*[7] a été publié. Cette vision commune guidera les efforts continus des gouvernements afin de soutenir familles et enfants.

Le travail d'élaboration des politiques de DRHC sur les questions concernant les enfants a aussi contribué à orienter la collaboration du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux dans le cadre de la Prestation nationale pour enfants. Dans le cadre de cette initiative, le gouvernement du Canada continue d'augmenter le soutien du revenu qu'il offre aux familles à faible revenu ayant des enfants par l'entremise de la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE). Le plus récent budget fédéral portera le montant des prestations maximales annuelles à 2 400 dollars pour le premier enfant et à 2 200 dollars pour tous les autres enfants, d'ici 2004, soit près du double des prestations pour enfants depuis le début de la réforme, en 1997.

Les provinces, les territoires et les Premières nations sont en train de rajuster le soutien du revenu qu'ils offrent aux familles avec des enfants par l'entremise de l'aide sociale ou d'autres programmes, pour faire en sorte que les familles qui bénéficient de l'aide sociale ne touchent pas un soutien du revenu total inférieur[8]. Ces économies sont réinvesties dans de nouvelles prestations et de nouveaux services améliorés, qui sont destinés aux familles à faible revenu ayant des enfants, comme le soutien du revenu supplémentaire, la couverture étendue des soins dentaires et de l'assurance-médicaments aux enfants des familles de travailleurs à faible revenu, les services de garde d'enfants améliorés et les nouveaux services pour les enfants à risque.
En 1999-2000, les réinvestissements des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations ont atteint environ 500 millions de dollars (à l'exception du Québec).

Les Compétences et l'apprentissage

Afin de rester concurrentiel, le Canada doit investir massivement dans les compétences de sa main-d'œuvre. Dans nombre de domaines, le Canada obtient de bons résultats, un pourcentage élevé de la main-d'œuvre ayant au moins une formation postsecondaire partielle. Parallèlement, bon nombre de Canadiens n'ont pas les capacités de lecture et d'écriture nécessaires dans une économie du savoir. Veiller à ce que les Canadiens acquièrent les compétences indispensables pour s'intégrer à un marché du travail en pleine évolution est une préoccupation que partagent tous les gouvernements.

---

5 http://socialunion.gc.ca/nca/may7-back_f.html

6 http://socialunion.gc.ca/nca/may7-measure_f.html

7 http://socialunion.gc.ca/nca/June21-2000/francais/index_f.html

8 Le Québec est d'accord avec les principes de base de cette initiative et réinvestit des économies dans les programmes destinés aux familles ayant des enfants, mais il ne participe pas officiellement à cette initiative.

Réalisations en matière de politique

Dans le discours du Trône de 1999, le gouvernement s'est engagé à établir un Plan d'action national portant sur les compétences et l'apprentissage au XXI[e] siècle afin d'atteindre les objectifs suivants : faire en sorte que le perfectionnement professionnel suive le rythme de l'évolution économique; veiller à ce que les Canadiens puissent financer plus facilement une acquisition continue du savoir; et offrir une approche « à guichet unique », à l'échelle du Canada, pour l'information sur les marchés du travail, les compétences exigées et les possibilités de formation. Les ministres du Travail fédéral, provinciaux et territoriaux ont également convenu d'aborder les principaux problèmes auxquels sont confrontés les Canadiens sur le marché du travail. Soulignons l'entreprise conjointe réunissant des représentants fédéraux, provinciaux et territoriaux sur l'élaboration d'un cadre qui définit une vision commune et une action conjointe ou complémentaire éventuelle sur le perfectionnement professionnel[9]. Le gouvernement s'est engagé à forger des partenariats avec les provinces et les territoires, les employeurs, le secteur public et les Canadiens afin de présenter des initiatives destinées à améliorer le niveau de compétence de la main-d'œuvre adulte.

Le gouvernement travaille de concert avec les intervenants pour faire mieux connaître la nécessité d'une action collective émanant des gouvernements, de l'industrie, du travail et des éducateurs, afin d'enrayer la pénurie de main-d'œuvre dans des secteurs clés comme les technologies de l'information, l'ingénierie, les sciences et les métiers.

Les handicapés

Le discours du Trône engage le gouvernement à poursuivre le travail amorcé avec les provinces et les territoires, les secteurs privé et public et les autres intervenants afin de bâtir des collectivités qui intègrent les Canadiens handicapés.

En 1998, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux des Services sociaux (à l'exception du Québec) ont publié un document intitulé *À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées*[10]. Ce document fait état d'une vision commune de la citoyenneté à part entière. Ce travail d'élaboration des politiques a donné lieu à un cadre de responsabilité que les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux des Services sociaux ont approuvé en octobre 1999. Il s'agissait aussi de définir les meilleurs moyens à adopter pour garantir la participation des personnes handicapées et atteindre ainsi les objectifs de *À l'unisson*.

Parallèlement, au sein de DRHC, nous avons procédé à l'élaboration de politiques supplémentaires ayant trait aux handicapés, politiques qui ont guidé le gouvernement du Canada dans les engagements qu'il avait pris sur ces questions, du temps du ministre Pettigrew, en juillet 1999.

---

[9] Le gouvernement du Québec, même s'il partage les mêmes préoccupations, n'a pas l'intention d'adhérer à une stratégie pancanadienne sur le perfectionnement professionnel. Pour le Québec, le perfectionnement professionnel relève de sa sphère de compétence.

[10] http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_f.html

Les sans-abri

Le 23 mars 1999, la ministre Bradshaw a été nommée coordonnatrice fédérale pour les sans-abri. Un Secrétariat national pour les sans-abri a été créé afin de venir appuyer la ministre dans ce dossier et de renforcer la coordination et le travail de collaboration avec d'autres ministères fédéraux, d'autres paliers de gouvernement et les fournisseurs de services communautaires.

Le 17 décembre 1999, le gouvernement a annoncé qu'il investirait 753 millions de dollars dans le but de s'attaquer au problème de l'itinérance au Canada. Cette initiative favorise l'établissement de partenariats avec les provinces, les territoires, les autres paliers de gouvernement, le secteur privé et les organismes bénévoles et à but non lucratif, afin de réduire le nombre de sans-abri et de prévenir le phénomène.

L'Initiative relative à l'itinérance comporte deux volets : le premier vise, d'une part, à élargir les programmes déjà existants dans le cadre de la Stratégie visant les Autochtones en milieu urbain et de la Stratégie emploi jeunesse et, d'autre part, à rehausser le Programme d'amélioration des refuges et le Programme d'aide à la remise en état des logements. Le deuxième volet porte sur la nouvelle *Initiative de partenariats en action communautaire* et l'utilisation des *Biens immobiliers fédéraux excédentaires dans le cadre de l'Initiative des sans-abri.*

L'Initiative des partenariats en action communautaire aidera les collectivités à rallier tous les niveaux de gouvernements et les autres partenaires afin d'élaborer un « continuum de soutien » permettant de définir à la fois leurs points forts et leurs lacunes. Ce plan, qui permettra aux collectivités de mieux définir leurs priorités pour les années à venir, constituera le « canevas des interventions » qu'elles entendent poursuivre. L'utilisation des *Biens immobiliers fédéraux excédentaires pour l'initiative des sans-abri* facilitera le transfert des terres et/ou des propriétés fédérales excédentaires à des organismes à but non lucratif ou à des municipalités.

Un autre objectif de l'Initiative relative aux sans-abri consiste à élaborer une base de connaissances sur les causes sous-jacentes à l'itinérance ainsi qu'une base de données sur les pratiques exemplaires susceptibles de contribuer à atténuer le problème.

Autres recherches stratégiques

Outre l'examen de la politique et l'analyse nécessaires pour soutenir l'action dans le cadre des priorités énoncées précédemment et des évaluations de programmes décrites plus loin dans ce rapport, DRHC a mis en œuvre ou soutenu des recherches stratégiques dans d'autres domaines.

Réalisations en matière de politique

DRHC a continué d'examiner les répercussions du Projet d'autosuffisance mis en œuvre au Nouveau-Brunswick et en Colombie-Britannique. Ce projet-pilote vise à examiner les effets des incitations financières sur les habitudes d'emploi des bénéficiaires d'aide sociale de longue durée.

Des recherches ont également eu lieu afin d'en savoir plus sur la façon dont les enfants grandissent de nos jours et sur la façon dont nous pouvons mieux les préparer pour relever les défis de demain. Ainsi, nous comprenons mieux aujourd'hui les caractéristiques familiales qui font une différence majeure dans la réussite scolaire des enfants.

DRHC a aussi participé au parrainage d'une conférence sur les questions concernant la transition vers une société du savoir. On comptait, au nombre des thèmes examinés, l'incidence d'une société du savoir sur les salaires et les compétences exigées, l'accès à l'information et aux technologies de communications, et, enfin, les nouvelles possibilités d'emploi offertes dans une société du savoir.

Sécurité du revenu

Notre principal engagement :

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes des programmes de la sécurité du revenu durables pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants.

Le régime de retraite public du Canada a grandement contribué à réduire le pourcentage de Canadiens et de Canadiennes âgés à faible revenu, et il répond maintenant beaucoup mieux aux besoins en matière de revenu d'un grand nombre de personnes atteintes d'une incapacité. L'une des grandes priorités de la politique gouvernementale est de faire en sorte que le système continue d'être fort et efficace, tout en demeurant abordable. Cette priorité a d'ailleurs été endossée par les ministres des Finances fédéral, provinciaux et territoriaux, en 1997, lorsqu'ils ont décidé d'apporter des modifications au Régime de pensions du Canada (RPC) afin de veiller à sa viabilité à long terme pour les générations à venir, tout en atténuant les coûts pour les futurs cotisants. L'examen triennal du RPC, en décembre 1999, a confirmé le bien-fondé de ces modifications.

Au sein de DRHC, la Direction générale des Programmes de la sécurité du revenu (PSR) doit s'assurer que les prestations sont versées aux personnes admissibles, soit les aînés, les personnes atteintes d'une incapacité et leurs enfants, les survivants de travailleurs décédés, ainsi que les migrants qui arrivent au Canada et qui partent à l'étranger. Chaque année, les PSR versent près de 23,4 milliards de dollars en pensions de la Sécurité de la vieillesse et 18,8 milliards de dollars en prestations du Régime de pensions du Canada à plus de 4,8 millions de bénéficiaires.

Dans le cadre de l'engagement de DRHC d'aider les Canadiens et Canadiennes à planifier les transitions importantes de leur vie, les PSR s'efforcent de mieux faire comprendre au public les objectifs, les méthodes et l'administration du régime de retraite public du Canada, ainsi que l'ensemble du système de revenu de retraite du Canada. Plus de 3 500 employés de DRHC s'emploient à exécuter les programmes et à fournir des renseignements à la population canadienne.

La Direction générale de la politique stratégique est chargée de l'élaboration générale des politiques relatives aux Programmes de la sécurité du revenu, notamment le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Ainsi, elle analyse les tensions et les défis éventuels auxquels le régime de retraite de l'État est susceptible d'être confronté et élabore des énoncés de politique en conséquence. Elle collabore également avec le ministère des Finances du Canada afin d'analyser les questions de politique soulevées par les ministres des Finances et le Comité fédéral-provincial-territorial, composé de fonctionnaires responsables du RPC.

DÉPENSES BRUTES

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000 Dépenses prévues	1999-2000 Autorisation totales	1999-2000 Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes[a]	277,3	271,1	261,1	277,4	256,1
Paiements de transfert – Sécurité de la vieillesse	22 232,0	22 781,3	23 500,0	23 414,4	23 414,4
Total des dépenses brutes	22 509,3	23 052,4	23 761,1	23 691,8	23 670,5
Prestations versées en vertu du RPC	17 537,0	18 203,0	19 033,0	18 835,0 [b]	18 799,0
Total consolidé des PSR	40 046,3	41 255,4	42 794,1	42 526,8	42 469,5
Équivalents temps plein (ETP)	3 308	3 345	3 502	3 609	3 467

a. Pour les recouvrements du compte du RPC et les dépenses nettes, voir le tableau 2 à la page 82.
b. Les autorisations totales relatives au versement des prestations du RPC tiennent compte des prévisions déclarées dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001*.

Contexte opérationnel et défis

Comme l'indique le tableau précédent, la quasi-totalité des 42,5 milliards de dollars que les Programmes de la sécurité du revenu de DRHC ont dépensés en 1999-2000 ont été versés aux Canadiens sous forme de prestations. Moins de un pour cent (256 millions de dollars) de nos dépenses totales a servi à financer les opérations quotidiennes relatives à la tenue permanente des comptes des clients et au traitement des nouvelles demandes de prestations.

Dans le cadre de son engagement global, qui consiste à améliorer la qualité de la vie des Canadiens et des Canadiennes, le gouvernement a consacré une partie de ces fonds à l'édification d'un programme plus satisfaisant et plus efficace, comportant des services améliorés. L'attention qui a été accordée à l'amélioration des opérations et à la satisfaction des besoins en matière de politique a donné des résultats évidents, qui concordaient en grande partie avec les engagements pris en 1999-2000.

En plus des questions contextuelles courantes, comme la nécessité de se préparer à satisfaire les besoins d'une société vieillissante et la mise à contribution de nouvelles technologies visant à actualiser la prestation des services, un nouvel élément important a contribué à définir les priorités en cours d'année. Le gouvernement a en effet adopté, à l'intention de ses ministères et organismes, une méthode pour traiter des questions liées à l'invalidité[11]. La ministre du Développement des ressources humaines est responsable de cette initiative, et le programme de prestations d'invalidité du RPC – en tant que programme d'assurance-invalidité fédéral le plus visible – a un rôle important à jouer pour aider à atteindre les objectifs fédéraux.

[11] Voir la rubrique Les handicapés dans la section intitulée Réalisations en matière de politique, page 22.

Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000*, nous avons défini deux grandes stratégies :

- Remplir nos engagements opérationnels aux termes des programmes du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV) ainsi que de la législation s'y rapportant au moyen d'un service de qualité et d'une utilisation efficiente des ressources;
- Exercer une surveillance relative aux questions connexes de politiques et de communication et prendre les mesures appropriées.

Remplir nos engagements opérationnels aux termes des programmes du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV) ainsi que de la législation s'y rapportant au moyen d'un service de qualité et d'une utilisation efficiente des ressources

Améliorer les services

Notre principal engagement à l'égard du service consistait à mettre en place un nouveau processus simplifié de renouvellement annuel du Supplément de revenu garanti (SRG) versé aux personnes âgées. Nous avons repoussé la date de renouvellement d'avril à juillet et avons utilisé les données de l'impôt pour obtenir les renseignements nécessaires en vue du renouvellement automatique. Nous nous attendions à ce que 66 p. 100 de nos clients voient leurs prestations se renouveler automatiquement. Le résultat réel a été bien meilleur, puisque les prestations de 84 p. 100 d'entre eux, soit 1 266 000 personnes, ont été automatiquement renouvelées.

- *Les prestations du SRG de 1,3 million de Canadiens ont été automatiquement renouvelées.*
- *98,7 p. 100 des appelants ont réussi à communiquer par téléphone avec les services des PSR à la première tentative.*

Ces résultats supérieurs sont attribuables à l'envoi d'une trousse d'information spéciale que Revenu Canada (maintenant appelé l'Agence des douanes et du revenu du Canada) a fait parvenir aux aînés qui ne produisaient généralement pas de déclaration de revenus. Grâce à cette trousse, qui décrivait sommairement les avantages de produire une déclaration de revenus, le nombre prévu de renouvellements automatiques du SRG a augmenté de 125 000.

Parallèlement à ceci, le nombre de clients du SRG qui subissent une interruption temporaire du versement de leurs prestations a été réduit, passant de 75 000 au cours des années précédentes à 29 000 en 1999-2000. Cela signifie que beaucoup moins de clients ont vu leurs prestations de la SV ramenées au taux de base, une situation qui se produit lorsque les clients ne produisent pas de déclaration de revenus ou ne soumettent pas leur demande de SRG avant la date limite en juillet.

Un autre grand engagement en matière de services consistait à accroître davantage la capacité du service téléphonique pour faire en sorte que 95 p. 100 des clients puissent avoir accès au service des PSR par téléphone et en bénéficier en tout temps. Dans le passé, le service téléphonique des PSR n'était pas constant, ce qui devenait généralement inacceptable pendant les périodes de pointe.

Nous avons utilisé un nouveau modèle d'affectation des ressources pour prévoir l'activité téléphonique et établir l'emploi du temps du personnel en conséquence. Au cours de 1999-2000, nos centres de service téléphonique des PSR ont reçu 4,9 millions d'appels et 98,7 p. 100 des appelants ont réussi à avoir accès à notre système sans frais dès la première tentative. Par contre, seulement 88,6 p. 100 d'entre eux, en moyenne, ont réussi tout au long de l'année à communiquer avec un agent des PSR dans un délai de trois minutes. Le résultat a été moins bon que prévu en raison de la baisse du rendement pendant quelques semaines, notamment au cours de la période normalement très agitée du renouvellement du SRG. Nous avons réagi à ces pressions en affectant du personnel supplémentaire et en réacheminant les appels entre les centres de service téléphonique. À l'avenir, ces lacunes seront prises en compte au moment de la planification, pour s'assurer que le service aura un rendement satisfaisant pendant les périodes de pointe.

Renforcer la gestion du programme de prestations d'invalidité du RPC

DRHC a entrepris de moderniser la gestion et l'administration du programme de prestations d'invalidité du RPC au moyen d'un processus à long terme. Notre objectif consiste à établir un rapprochement entre la prise de décisions et nos 286 000 clients de l'invalidité (ainsi que les 96 000 enfants de ces clients qui touchent également des prestations), afin de réduire les coûts et d'offrir des services de réadaptation plus efficaces.

En 1999-2000, nous avons promis de mettre en place un certain nombre d'initiatives pour faire en sorte que les demandeurs et les bénéficiaires de prestations d'invalidité du RPC puissent toucher de façon régulière les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la loi, et que les clients susceptibles de retourner au travail reçoivent l'aide dont ils ont besoin pour le faire.

En 1999-2000, notre programme de réadaptation professionnelle (RP) a presque doublé le nombre de ses clients, qui est passé de 281 à 476; de plus, 79 clients ont cessé de toucher des prestations du RPC parce qu'ils sont retournés au travail ou qu'ils ont recouvré la capacité de travailler après avoir participé au programme. En 1998-1999 et 1997-1998, le nombre de clients ayant réussi leur réadaptation professionnelle était de 60 et de 57, respectivement.

Nous avons également promis de **réévaluer les cas de 10 000 bénéficiaires de prestations d'invalidité du RPC**, exercice qui devait se traduire par des économies prévues de quelque 23 millions de dollars pour l'année et contribuer à déterminer des trop-payés de l'ordre de 18 millions de dollars. Étant donné qu'une partie des employés chargés de ce dossier ont été réaffectés pour aider à réduire l'accumulation de nouvelles demandes et s'occuper du processus d'appel, les résultats obtenus ont été légèrement inférieurs à l'objectif prévu; ainsi, nous avons effectué 9 943 réévaluations, qui ont permis au programme de réaliser des économies de 20,1 millions de dollars.

Nous nous sommes également engagés à **élaborer un programme d'assurance de la qualité officiel en matière de prestations d'invalidité du RPC**. Nous avons entamé une phase d'essai en septembre 1999, suivie d'une mise en œuvre progressive en avril 2000. Le programme est en mesure de fournir des renseignements détaillés quant à l'exactitude des paiements, à l'uniformité des décisions et aux causes des écarts ou des erreurs, renseignements que les gestionnaires pourront utiliser.

Enfin, nous avons dit que nous **examinerions la procédure d'appel** en vue d'améliorer le service aux clients, et nous l'avons fait. L'examen de cette procédure a permis non seulement de proposer des modifications à apporter à sa structure, mais il a aussi révélé que, en communiquant plus rapidement et plus fréquemment avec les clients, ces derniers comprenaient mieux le processus de prise de décisions. Ces résultats ont contribué à l'élaboration de projets pilotes concernant le règlement des différends et à la création d'une approche de prestation de services davantage axée sur les clients.

Poursuivre les initiatives de contrôle

Nous avons continué à améliorer les méthodes de détection des paiements erronés pour ce qui est des prestations des PSR, et à recouvrir les trop-payés. Grâce à un investissement de 2,1 millions de dollars, nous avons pu établir que les comptes recevables et l'évitement des coûts (erreurs évitées) se chiffraient à 10 millions de dollars et à 5 millions de dollars, respectivement. Ce rendement de 7 pour 1 a été supérieur à l'objectif prévu, qui était de 5 pour 1. Nous avons également récupéré 0,9 millions de dollars grâce aux enquêtes menées sur les cas d'abus et/ou de fraude commis à l'encontre des programmes du RPC et de la SV.

Exercer une surveillance relative aux questions connexes de politiques et de communication et prendre les mesures appropriées

Sensibiliser les gens davantage aux Programmes de la sécurité du revenu et au système de revenu de retraite du Canada

Au cours des dernières années, le RPC et la SV ont fait l'objet d'examens approfondis, qui ont permis de confirmer qu'ils étaient des piliers essentiels du système de revenu de retraite. Ensemble, le RPC et la SV procurent aux Canadiens et Canadiennes un revenu de base modeste et sûr, auquel peuvent se greffer des épargnes personnelles supplémentaires au moment de la retraite. En comprenant mieux ce qu'ils peuvent

attendre du Programme de la sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada, les Canadiens et les Canadiennes peuvent mieux se préparer à la retraite.

Pour aider à communiquer ces éléments, nous nous sommes engagés à élaborer une stratégie visant, d'une part, à aider les Canadiens et Canadiennes à mieux comprendre les régimes de retraite publics dans l'ensemble du système de revenu de retraite et, d'autre part, à les informer des moyens à prendre pour atteindre leurs objectifs en matière de retraite. Cette stratégie a, de fait, été élaborée et sa mise en œuvre a débuté par un certain nombre d'initiatives précises de sensibilisation, comprenant notamment un envoi postal de 2,7 millions de relevés de participation adressés aux cotisants du RPC âgés de 18 à 29 ans. Nous avons également établi de nouveaux partenariats avec un certain nombre de grands organismes de services financiers et de pension dans les secteurs public et privé, et avons commencé à élaborer plusieurs produits d'information. Notre *Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001* renferme de plus amples détails sur cette stratégie en cours.

- *Les sondages indiquent que la plupart des Canadiens ne comprennent pas le système de revenu de retraite et n'ont pas de régime de retraite.*
- *83 p. 100 des Canadiens sondés veulent que le gouvernement fournisse de plus amples renseignements sur le système de revenu de retraite.*

Résoudre les problèmes relatifs au Régime de pensions du Canada

Nous nous sommes engagés à examiner et à élaborer diverses options relatives aux politiques législatives et à la réglementation pour tenir compte des différents enjeux du RPC. Au cours de l'année, nous avons lancé un projet pilote afin d'augmenter le nombre de personnes divorcées qui tirent profit des dispositions actuelles autorisant le partage des crédits de pension. Nous avons également mis en œuvre de nouvelles dispositions législatives concernant les conjoints de même sexe aux fins du RPC et de la SV. Plusieurs autres éléments d'orientation, tant opérationnels que stratégiques, ont aussi été pris en considération et les travaux se poursuivent à la table fédérale-provinciale-territoriale de même qu'au sein du ministère. À titre d'exemple, la question relative à la transition du travail à la retraite revêt un intérêt particulier en raison de la population vieillissante. Des analyses sont faites en vue de déterminer si des rajustements apportés au régime de retraite public permettraient d'accroître la souplesse et les choix pouvant influer sur la décision de partir à la retraite.

Ce travail d'élaboration de directives permettra au gouvernement d'identifier les domaines où il peut intervenir pour prolonger la participation active des personnes plus âgées, qui souhaitent continuer à travailler et qui sont aptes à le faire, en leur offrant une plus grande souplesse et en éliminant les obstacles et les facteurs de dissuasion.

Prestations de revenu d'assurance-emploi

Nos principaux engagements :

- ***Fournir un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles, ou aux personnes qui se trouvent hors du marché du travail pour cause de maternité ou de responsabilités parentales, ou en raison d'une maladie.***
- ***Avoir confiance en l'intégrité financière du Programme d'assurance-emploi.***

Malgré la très forte croissance de l'emploi au Canada, chaque jour, des Canadiens et des Canadiennes se retrouvent en chômage sans en être responsables. Les données les plus récentes révèlent que quatre personnes sur cinq ayant occupé un emploi assurable sont admissibles aux prestations de revenu d'assurance-emploi (PRAE), en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Ces personnes peuvent toucher des prestations pendant qu'elles cherchent un nouvel emploi, surmontent une maladie ou prennent soin d'un nouveau-né. En tant que telles, les prestations de revenu d'assurance-emploi sont l'un des plus importants programmes du gouvernement canadien et l'une des pierres angulaires du service efficace et efficient offert à la population. Les autres 20 p. 100 ne satisfont pas aux critères d'admissibilité ou sont exclus ou sont inadmissibles pour différentes raisons, notamment parce qu'ils n'ont pas accumulé suffisamment d'heures de travail ou qu'ils ont démissionné sans raison valable.

En 1999-2000, environ 8 000 employés de DRHC ont participé à l'exécution du programme des prestations de revenu d'assurance-emploi. Les dépenses totales, au cours de ce même exercice, se sont élevées à 9,9 milliards de dollars.

DÉPENSES BRUTES

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000 Dépenses prévues	1999-2000 Autorisations totales	1999-2000 Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes[a]	546,4	615,3	473,5	584,2	583,0
Paiements de transfert législatifs[b]	54,9	0,3	0,0	0,2	0,2
Total des dépenses brutes	601,3	615,6	473,5	584,4	583,2
Prestations versées en vertu de l'assurance-emploi (partie I)	10 192,0	9 931,6	11 314,2	9 646,0 [c]	9 299,7
Paiements des rentes sur l'État et du régime d'assurance de la fonction publique	80,2	76,6	0,0	0,0	72,9
Total consolidé de PRAE	10 873,5	10 623,8	11 787,7	10 230,4	9 955,8
Équivalents temps plein (ETP)	7 961	7 803	7 507	7 780	7 755

a. Pour les recouvrements du Compte d'assurance-emploi et les dépenses nettes, voir le tableau 2 à la page 82.
b. Comprend le redressement de la provision actuarielle de l'assurance de la fonction publique et la provision des rentes sur l'État.
c. Les autorisations totales pour l'assurance-emploi reflètent les prévisions rapportées dans le RPP de 2000-2001.

Contexte opérationnel et défis

Sur les 9,9 milliards de dépenses directement liées aux prestations de revenu d'assurance-emploi, seulement 0,6 milliard de dollars, ou 5,9 p. 100, a été consacré aux coûts bruts d'exploitation. Ces fonds ont été affectés en grande partie au travail quotidien effectué dans le cadre de la prestation des services dans les bureaux locaux, les centres de traitement de l'a.-e. et les centres d'appels de l'assurance-emploi (CAAE). Le tableau ci-dessous décrit sommairement la charge de travail de nos principales activités pour l'année 1999-2000.

PRAE – Principales activités	1999-2000
Demandes initiales et renouvellements	2,6 millions
Demandes traitées au téléphone par les CAAE	24,5 millions
Émission de cartes de numéro d'assurance sociale	1,4 million
Émission de mandats de prestations	21,0 millions
Enquêtes	0,9 million
Moyenne de demandes actives	1,1 million
Nombre d'appels présentés au conseil d'arbitrage	31 943 appels
Moyenne des semaines payées par demande	19 semaines

Nos priorités de gestion consistaient à respecter les engagements importants du gouvernement à l'égard de la politique d'assurance-emploi et à améliorer l'efficacité et la qualité globale des services offerts aux Canadiens et Canadiennes. Les efforts que nous avons déployés pour enrayer les problèmes éventuels liés au passage à l'an 2000 et faire en sorte que les citoyens n'aient pas à subir de difficultés financières ont été couronnés de succès. Nous avons réussi à atteindre cet objectif grâce, entre autres, à la mise en place de mesures d'urgence et à la planification de la reprise des activités.

Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000*, nous avons défini deux stratégies importantes dans le cadre des PRAE.

- Faire le suivi des questions ayant trait aux politiques connexes et agir en conséquence;
- Exercer nos responsabilités fonctionnelles en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi* et d'autres lois et programmes en assurant un service de qualité et en utilisant efficacement les ressources, pour répondre à la charge de travail variable relative au programme d'assurance-emploi.

Faire le suivi des questions ayant trait aux politiques connexes et agir en conséquence

Tel qu'énoncé dans le discours du Trône et confirmé dans le budget 2000, la durée des prestations parentales d'a.-e. sera prolongée, passant de 10 à 35 semaines. Cela signifie que la durée totale des prestations parentales et de maternité payables à de nouveaux parents passera de six mois à un an. Il sera également plus facile d'être admissible à ces prestations, puisque le nombre d'heures requis donnant droit à des prestations spéciales a été réduit de 700 à 600 heures. Les prestations parentales bonifiées seront versées aux parents d'enfants nés ou placés en adoption le 31 décembre 2000, ou après cette date.

Conformément à notre engagement envers le Parlement, nous avons étroitement surveillé l'application de la *Loi sur l'assurance-emploi* depuis sa mise en œuvre en 1996-1997. Le *Rapport de contrôle et d'évaluation du Régime d'assurance-emploi de 1999*, qui résume les constatations à l'égard des répercussions de la réforme de l'a.-e., a été déposé au Parlement en mars 2000[12]. L'examen et l'analyse de la couverture des travailleurs à temps partiel, des travailleurs saisonniers et des travailleurs autonomes se sont poursuivis en 1999-2000. Nous avons aussi mis sur pied un groupe de travail qui a été chargé d'élaborer une méthode simplifiée pour établir le droit aux prestations de revenu d'assurance-emploi. Ce groupe de travail poursuivra ses activités en 2000-2001.

[12] On peut consulter le rapport à l'adresse : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/sum99x.shtml

Rendement de nos services de base

Un projet de plus grande envergure a réalisé des progrès importants. Il s'agit de l'élaboration de la nouvelle *Loi sur l'assurance-emploi* que l'on entend rédiger dans un langage plus simple. En collaboration avec le ministère de la Justice, l'Agence canadienne des douanes et du revenu, ainsi qu'un comité consultatif indépendant, composé de représentants de travailleurs et d'employeurs, nous avons progressé sur les plans de la rédaction et de la mise à l'essai de la lisibilité du projet.

Comme prévu, nous avons révisé les régions économiques de l'assurance-emploi. Ces régions correspondent à des zones géographiques servant à déterminer l'admissibilité à l'assurance-emploi et la durée des prestations. Les nouvelles limites des régions économiques seront définies en 2000-2001, ce qui devrait aider les secteurs où le chômage demeure élevé.

Exercer nos responsabilités fonctionnelles en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi* et d'autres lois et programmes en assurant un service de qualité et en utilisant efficacement les ressources, pour répondre à la charge de travail variable relative au programme d'assurance-emploi

Améliorer les services offerts à nos clients

Mesure de la qualité du service	Objectif	1998-1999	1999-2000
Délai du premier paiement aux clients	90 % des clients doivent être payés dans les 28 jours suivant la présentation de leur demande	95,5 %	96,7 %
Calendrier pour entendre les clients qui en appellent de nos décisions	90 % des appels doivent être entendus dans les 30 jours	83,5 %	84,1 %
Répondre aux demandes téléphoniques	95 % des appelants doivent pouvoir obtenir la communication immédiatement	99,44 %	99,9 %
Mettre l'appelant en contact avec un membre du personnel dans un délai de trois minutes	95 % des appelants doivent pouvoir parler à quelqu'un dans ce laps de temps	72,4 %	87 %

Nos efforts visant à améliorer la rapidité et la qualité du service ont donné d'excellents résultats en 1999-2000. Nous avons été particulièrement ravis de constater que nos clients utilisaient beaucoup plus fréquemment nos systèmes de paiement et de déclaration automatisés. Télémessage, Télédec et le dépôt direct sont autant d'options visant à améliorer l'accès des clients à l'information et à réduire le délai dans le versement des prestations. Grâce à Télémessage, les clients peuvent obtenir des renseignements sur les paiements, alors que Télédec leur permet de transmettre leur déclaration au moyen d'un téléphone à clavier plutôt que de devoir remplir les cartes de déclaration et les mettre à la poste.

En 1999-2000, 44 p. 100 de tous les paiements versés aux prestataires ont fait l'objet de dépôts directs, ce qui représente une augmentation de 22 p. 100 par rapport à l'exercice précédent. Au cours de la même période, 43 p. 100 de tous les prestataires ont utilisé Télédec, soit une augmentation de 15 p. 100 par rapport à 1998-1999. L'utilisation accrue de ces options a non seulement permis aux clients de bénéficier d'un meilleur service, mais elle s'est également traduite par l'élimination de plus de 2 millions d'envois postaux.

Établir un calendrier pour entendre les clients qui font appel est notre principale préoccupation en matière de service. Nous nous attendons à voir des améliorations majeures se produire dans ce domaine, puisque nous venons de mettre en œuvre un nouveau Système de gestion des appels qui nous permettra de mieux gérer les causes en appel. Tous les modules du nouveau système devraient être mis en place au cours de l'exercice 2000-2001.

À l'échelle nationale, nous n'avons pas réussi à faire en sorte que 95 p. 100 des clients puissent parler à un agent de prestation des services dans un délai de trois minutes; ainsi, cet objectif n'a pas été atteint. La capacité insuffisante des centres d'appels de répondre à une augmentation de la demande au cours des dernières semaines de l'année s'est traduite par une baisse de l'accessibilité aux services. Le recrutement et la formation de nouveaux agents sont en cours afin de régler ce problème.

Depuis la mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur l'assurance-emploi* en 1996, le taux d'erreur lié à l'a.-e. a augmenté; le taux antérieur s'établissait à 4 p. 100, alors qu'il atteint maintenant plus de 6 p. 100. Cette situation s'est traduite par plus de 650 millions de dollars de paiements erronés pour l'exercice 1999-2000 (soit une combinaison de 514 millions de dollars de trop-payés et de 137 millions de dollars de moins-payés).

Le taux d'erreur lié à l'a.-e., qui permet de déterminer le pourcentage de paiements de prestations erronés, est déterminé par le Système global de dépistage (SGD) de DRHC. La méthode d'échantillonnage et le processus de vérification sont examinés chaque année par le vérificateur général. L'augmentation du taux d'erreur est le résultat d'une combinaison de facteurs, dont la complexité de la nouvelle loi mise en œuvre en 1996-1997. Voici quelques faits sur le taux d'erreur de plus de 6 p. 100 :

- les erreurs des employeurs comptent pour 1,60 p. 100 (158,4 millions de dollars);
- les erreurs de prestataires comptent pour 1,88 p. 100 (186,1 millions de dollars);
- les erreurs du personnel comptent pour 2,80 p. 100 (277,7 millions de dollars);
- des erreurs diverses comptent pour les 29 millions de dollars restants.

Afin de régler les erreurs administratives internes, nous avons révisé la Politique nationale sur la gestion de la qualité à l'assurance, qui définit très clairement la responsabilité en matière de gestion pour ce qui est du rendement de la qualité, tant à l'échelle nationale, régionale que locale. Nos bureaux locaux et régionaux ont renforcé leurs plans d'action en matière de gestion de la qualité, afin d'améliorer la qualité du

suivi des demandes d'assurance-emploi et de faire en sorte que nos agents puissent obtenir une formation et des commentaires de rétroaction. Nous continuons aussi de collaborer avec les employeurs et l'Association canadienne de la paie afin de régler les erreurs courantes liées à la façon de remplir le relevé d'emploi. Nous avons également redoublé d'efforts pour nous assurer que les prestataires comprenaient bien leurs droits et leurs devoirs et qu'ils étaient en mesure de déclarer correctement leurs gains pendant qu'ils touchaient des prestations d'assurance-emploi.

Il nous faudra du temps, mais nous sommes confiants que ces mesures nous aideront à atteindre des niveaux de rendement plus acceptables malgré la complexité du programme.

Amélioration des activités

En 1999-2000, nous avons adopté une approche axée sur la prestation de services de base dans tous les Centres de ressources humaines et tous les centres d'appels de l'assurance-emploi. La prestation de services de base a permis de déléguer plus de pouvoirs aux agents de première ligne de l'assurance-emploi afin qu'ils puissent prendre des décisions au sujet des demandes. Cette approche remplace l'ancien système où le personnel de première ligne devait régulièrement s'adresser à d'autres employés afin qu'ils prennent les décisions. Nous évaluerons cette approche officiellement en 2000-2001; toutefois, des données non scientifiques portent à croire que la population et le personnel sont très satisfaits des résultats obtenus jusqu'à maintenant.

Nous nous sommes engagés à offrir aux employeurs la possibilité d'utiliser leur propre imprimante laser pour produire un relevé d'emploi, et nous évaluons à environ 3 000 le nombre d'employeurs qui ont d'ores et déjà choisi cette option. Dans le cadre de notre contribution à l'initiative Gouvernement en ligne, nous avons mis à l'essai la transmission d'un relevé d'emploi par l'entremise d'Internet.

En 1999-2000, nous avons aussi commencé à améliorer la qualité et la quantité de renseignements que nous offrons au public sur notre site Web[13]. Ce travail est en marche et, grâce à la mine de renseignements et de ressources qu'on pourra y trouver – comme la *Loi sur l'assurance-emploi* et les règlements afférents, la jurisprudence ainsi que les manuels de directives et de procédures – le public, les avocats, les groupes d'intervention et les autres usagers pourront mieux comprendre le système d'assurance-emploi. Ces données devraient les aider à comprendre les décisions et la façon de procéder pour obtenir des prestations, ou à décider d'en appeler d'une décision.

Amélioration de la gestion du numéro d'assurance sociale

À l'automne 1998 et au printemps 1999, le vérificateur général, le Comité permanent des comptes publics ainsi que le Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées ont déposé des rapports sur la gestion du numéro d'assurance sociale (NAS). Les rapports renfermaient de

[13] http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/common/homex.shtml

nombreuses recommandations ayant trait à l'amélioration de l'intégrité des données du NAS, de la sécurité et des enquêtes, ainsi qu'à la nécessité d'informer les Canadiens et les Canadiennes quant à l'utilisation de leur NAS[14].

DRHC a mis sur pied cinq groupes de travail qui sont chargés de régler les principales questions administratives. Ces groupes de travail ont consulté les intervenants fédéraux, provinciaux et territoriaux, comme l'Agence canadienne des douanes et du revenu (ACDR), Citoyenneté et Immigration Canada ainsi que les ministères provinciaux et territoriaux des services sociaux afin d'envisager différentes avenues. Ils ont déposé des rapports contenant des propositions détaillées en vue d'améliorer l'intégrité du Registre d'assurance sociale et d'autres questions connexes. Un comité chargé de la mise en œuvre a été créé afin de mettre le processus en branle à la suite des recommandations.

DRHC a déjà pris des mesures afin d'améliorer l'intégrité des données relatives au NAS, notamment pour combler le fossé entre le nombre de NAS qui sont officiellement actifs et le nombre plus restreint de Canadiens qui sont en vie. Ainsi, nous avons vérifié les données portant sur environ 5,4 millions de dossiers de NAS, grâce aux renseignements du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse, du Registre d'assurance sociale et de l'ACDR. Ces efforts ont permis de réduire l'écart entre le nombre de NAS actifs et celui des Canadiens en vie. Au moment où le vérificateur général a déposé son rapport, l'écart s'établissait à 3,8 millions, alors qu'il se situait à près de 0,8 million à la fin de l'exercice 1999-2000. En outre, nous avons mené 7 500 enquêtes sur les NAS, soit trois fois plus que les années précédentes.

Conformément à nos engagements envers le vérificateur général et le Parlement, nous entendons améliorer la gestion ultérieure du NAS en : renforçant la preuve d'identité, augmentant le nombre et la qualité des enquêtes portant sur les NAS, améliorant davantage l'intégrité des données du Registre d'assurance sociale; et en entreprenant une campagne d'information visant à mieux renseigner les Canadiens et les Canadiennes sur l'usage du NAS. Les décisions finales et le calendrier des initiatives dépendront des décisions en matière d'affectation des ressources.

Concentrer les enquêtes et les activités de contrôle sur la prévention et l'intervention précoce

En 1999-2000, nous avons réussi à mieux équilibrer nos activités de prévention, de dissuasion et de détection. Nous avons augmenté le nombre de séances d'information de groupe à l'intention des personnes qui ont présenté récemment une demande d'assurance-emploi. Au cours de ces séances, nous clarifions les droits et les devoirs des prestataires en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi,* et nous traitons également de la façon d'éviter et de corriger les erreurs qui pourraient se glisser dans leurs demandes.

[14] Le *Rapport du vérificateur général* se trouve à l'adresse suivante : http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/9816cf.html.

Rendement de nos services de base

Nous avons aussi commencé à élaborer un système plus vaste de mesure du rendement afin de saisir tous les aspects de notre mandat se rapportant aux méthodes de prévention, de dissuasion et de détection de la fraude et des abus. La mise en œuvre intégrale de cette approche plus équilibrée est prévue pour 2001-2002.

La transmission des relevés d'emploi par Internet faisant déjà partie de l'engagement global que nous avons pris afin d'améliorer les services, nous avons aussi commencé à modifier le système que les employeurs utilisent pour nous fournir des renseignements sur la paie, afin de réduire la fraude ou l'abus. Nous consultons actuellement les employeurs au sujet de ce système de transmission par Internet, dont nous prévoyons faire la mise à l'essai d'ici le 31 mars 2001.

Investissement dans les ressources humaines

***Notre principal engagement*[15] :**

Donner aux Canadiens la possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la vie de leur collectivité.

Notre qualité de vie sera bien meilleure lorsque tous les Canadiens et Canadiennes auront la possibilité de contribuer activement à la vie de leur collectivité, tant sur le plan économique que social, et qu'ils auront acquis les compétences nécessaires pour prendre la place qui leur revient.

Grâce aux programmes et aux services offerts par Investissement dans les ressources humaines (IRH), DRHC aide à développer les ressources humaines du Canada et à faire en sorte que les Canadiens puissent participer pleinement au marché du travail et à la vie de leur collectivité. Cette approche limite la dépendance des particuliers et des collectivités à l'égard des interventions du gouvernement et des prestations de soutien du revenu. Il en résulte une productivité accrue, de plus nombreux débouchés ainsi qu'une plus grande compétitivité, des éléments qui contribuent à améliorer le niveau et la qualité de vie de toute la population canadienne.

IRH a aidé directement près de 2,7 millions de Canadiens et Canadiennes au cours de l'exercice 1999-2000. Plus de 3 500 employés de DRHC participent à la prestation des programmes et des services d'IRH et offrent une information utile aux Canadiens de tous âges et ce, à tout moment de leur vie. Notre personnel travaille aussi avec des groupes ayant des besoins particuliers, comme les Autochtones et les personnes handicapées. Les diverses activités d'IRH comprennent notamment : des services d'information, de coordination et de consultation; des subventions, des contributions, des prêts et des programmes législatifs; des projets d'apprentissage continu et de perfectionnement des compétences; ainsi que des possibilités d'emploi et de création d'emplois. Pour réaliser nos objectifs, nous avons recours à des partenariats avec les provinces et les territoires, le secteur privé, les organismes bénévoles, les secteurs de l'éducation et de la formation, les Autochtones, ainsi qu'avec les organismes sectoriels et communautaires.

---

[15] Le principal engagement d'IRH précisé dans le *Rapport sur les plans et priorités pour 1999-2000* consistait à créer, pour les Canadiens, « un marché du travail efficace et efficient ». Au cours de l'exercice, on a adopté un engagement ayant une portée plus vaste, qui était davantage conforme à la vision de DRHC et reflétait mieux les programmes d'IRH.

DÉPENSES BRUTES

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000 Dépenses prévues	1999-2000 Autorisations totales	1999-2000 Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes[a]	358,0	320,5	421,1	388,6	385,1
Subventions et contributions non législatives	1 266,3	1 369,1	1 008,2	981,4	884,0
Paiements de transferts législatifs	794,6	1 065,7	1 415,3	1 082,7	1 082,7
Total des dépenses brutes	2 418,9	2 755,3	2 844,7	2 452,6	2 351,8
Assurance-emploi (partie II) – Prestations d'emploi et mesures de soutien	1 606,2	1 902,4	2 085,8	2 079,2	1 980,3
Total consolidé de l'IRH	4 025,1	4 657,7	4 930,5	4 531,8	4 332,1
Équivalents temps plein (ETP)	4 739	3 463	3 107	3 600	3 495

a. Pour les recouvrements du Compte d'assurance-emploi et les dépenses nettes, voir le tableau 2 à la page 82.

Contexte opérationnel et défis

Nous avons reconnu dans notre *Rapport sur les plans et les priorités* que le contexte opérationnel était difficile; or, un certain nombre de nouveaux enjeux importants ont fait surface en cours d'année. Le plus important a sans doute été l'examen interne des subventions et contributions, qui a révélé que nous avions grandement besoin d'améliorer notre administration à cet égard. Depuis ce temps, la Direction du contrôle des performances de DRHC a confirmé que d'importantes améliorations avaient été apportées dans ce dossier, grâce, en grande partie, aux efforts et au dévouement de notre personnel[16]. Pour plus d'information, veuillez consulter la rubrique Gestion efficace présentée à la fin de la présente section.

Le personnel qui administre et exécute ces programmes et services a participé très activement à l'application du Plan d'action en six points que DRHC a mis de l'avant pour traiter les subventions et les contributions. Les progrès réalisés dans le cadre du Plan d'action sont décrits à la page 65. Le ministère a également examiné la structure de la Direction générale de l'Investissement dans les ressources humaines (DGIRH), qui est responsable de la presque totalité de ces programmes à DRHC. Cet examen a incité le ministère à scinder la DGIRH en deux directions : la première étant chargée des programmes exécutés par le biais des bureaux locaux et régionaux de DRHC, et la seconde devant gérer les programmes exécutés à l'échelle nationale.

Après la fin de l'exercice, le gouvernement a également décidé de mettre fin au Fonds du Canada pour la création d'emploi (FCCE), qui avait été créé pour aider les régions où le taux de chômage est élevé. Cette décision a été prise en raison du fait que la situation de l'emploi s'est améliorée; que les organismes de développement régional fédéraux sont mieux placés pour s'occuper de ce genre d'activités liées à la création

[16] http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/progressx.pdf

d'emplois; et que DRHC pourra ainsi reporter toute son attention sur son mandat social et se concentrer sur l'amélioration de son administration.

L'importance qu'accorde le gouvernement fédéral aux investissements stratégiques visant à résoudre les problèmes sociaux et économiques, ainsi que le travail de collaboration fédéral-provincial-territorial mené en vue de solidifier l'union sociale canadienne, conformément à l'Entente-cadre sur l'union sociale de 1999, ont contribué à orienter les activités d'IRH en 1999-2000. Nos priorités ont également été déterminées selon les décisions prises par les premiers ministres, les membres du Forum des ministres du marché du travail, les ministres responsables des services sociaux, le Conseil des ministres de l'Éducation du Canada et le Conseil ministériel sur la réforme des politiques sociales, ainsi que par les engagements relatifs à l'autonomie gouvernementale autochtone.

Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Le rendement du Canada s'améliore de plus en plus selon de nombreux indicateurs de succès social et économique. Depuis l'avènement de la *Loi sur l'assurance-emploi*, le taux de chômage au Canada est passé de 9,8 p. 100 en juin 1996 à 6,8 p. 100 en mars 2000, alors que le taux d'emploi a grimpé de 58,4 p. 100 à 61,4 p. 100. Depuis les sept dernières années, le Canada occupe le premier rang de l'indice de développement humain des Nations Unies qui mesure le niveau de vie, le niveau d'alphabétisation, la santé et la longévité. C'est également au Canada que l'on trouve le pourcentage le plus élevé d'adultes en âge de travailler (entre 25 et 64 ans) qui ont partiellement complété des études postsecondaires (soit 52 p. 100), comparativement aux autres pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE), dont la moyenne est de 28 p. 100[17].

Même si de nombreux facteurs, dont la plupart sont hors du contrôle de DRHC, ont une incidence sur le taux de chômage au Canada, la participation à la vie professionnelle et communautaire, les niveaux d'alphabétisation, de pauvreté, d'éducation et de bénévolat au Canada, l'IRH a contribué à l'amélioration des résultats à cet égard. Au cours des quatre dernières années, DRHC et ses partenaires ont uni leurs efforts en vue de :

- unifier et renforcer davantage le Canada, grâce aux partenariats avec les provinces et les territoires, le secteur privé, les groupes bénévoles, les secteurs de l'éducation et de la formation ainsi qu'avec les organismes autochtones, sectoriels et communautaires;
- améliorer le taux de participation à la vie communautaire et professionnelle, ainsi que le taux d'emploi de tous les Canadiens et Canadiennes, y compris les Autochtones, les jeunes et les personnes handicapées, en les aidant à trouver un emploi ou à devenir travailleurs autonomes, et à contribuer à la vie de leur collectivité;

[17] *Regards sur l'éducation : Les indicateurs de l'OCDE*, (Paris : Services de publication de l'OCDE, 2000) tableau A2.1a.

- améliorer le niveau d'instruction au Canada et mieux préparer la main-d'œuvre actuelle et les travailleurs de demain, en aidant les Canadiens et les Canadiennes à accéder à plus de 1,66 million de possibilités d'apprentissage et en encourageant ces derniers à épargner 3,6 milliards de dollars pour l'éducation postsecondaire de leurs enfants (15 p. 100 des enfants canadiens âgés de 0 à 17 ans sont maintenant couverts par un régime d'épargne-études);
- favoriser le processus des « tables mixtes » avec les organismes bénévoles, ce qui a donné lieu à la formulation de 26 recommandations conjointes visant à renforcer la relation entre le gouvernement et les organismes bénévoles et à améliorer la capacité de ce secteur à offrir des services à la population canadienne;
- renforcer les capacités du secteur privé et des organismes bénévoles afin qu'ils puissent régler eux-mêmes les questions relatives aux ressources humaines, en favorisant la mise sur pied de conseils sectoriels (au nombre de 25 actuellement, comparativement à 22 il y a quatre ans);
- réduire les prestations de soutien au revenu du gouvernement.

En résumé, au cours des quatre dernières années, l'IRH a aidé directement des millions de Canadiens et de Canadiennes à participer pleinement au marché du travail et à la vie communautaire. Cela a permis de limiter le recours aux interventions du gouvernement et aux programmes de soutien du revenu et d'améliorer la qualité de vie de toute la population canadienne.

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000*, nous avons dégagé deux stratégies importantes : concrétiser nos priorités sur le plan social et économique grâce aux partenariats et à une action fédérale directe, et permettre aux Canadiens et aux collectivités de prévoir, de planifier et de gérer les transitions importantes. Toutefois, en juin 1999, la haute direction d'IRH a remplacé ces stratégies par cinq priorités stratégiques qui définissent plus clairement les buts et objectifs des programmes d'IRH :

- l'intégration au sein du marché du travail et dans la collectivité;
- la participation et la réintégration au marché du travail;
- une main-d'œuvre éduquée, qualifiée et bien préparée;
- des collectivités, un secteur privé et des organismes bénévoles capables de mettre en valeur le développement humain;
- une gestion efficace.

Récemment, le suivi et la transmission des résultats ayant trait aux trois premières priorités ont été quelque peu perturbés en raison des questions soulevées au sujet de la protection de la vie privée. En mai 2000, le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a fait part de ses préoccupations à l'égard de la collecte et de l'utilisation par DRHC des numéros d'assurance sociale des particuliers. Nous collaborons avec le Commissaire en vue de trouver une solution qui permette de favoriser la recherche stratégique et de démontrer l'efficacité des programmes, de la gestion et de la responsabilité, tout en respectant la vie privée des citoyens. Tant que ces problèmes n'auront pas été résolus, il nous sera toutefois impossible de faire état du rendement

des nombreux programmes liés à l'emploi (p. ex., marché du travail, Fonds d'intégration, programmes pour les jeunes et les Autochtones). Cette situation a un impact particulier sur les résultats des deux premières priorités stratégiques précitées et un impact partiel sur la troisième.

L'intégration au sein du marché du travail dans la collectivité

DRHC est responsable de bon nombre d'initiatives du gouvernement du Canada visant la pleine intégration de tous les Canadiens et Canadiennes à la vie professionnelle et communautaire. Cette intégration est toutefois menacée lorsque, par exemple, le taux de chômage chez les jeunes, les Autochtones et les personnes handicapées représente le double (ou plus) de la moyenne nationale[18]. Les problèmes liés à la pauvreté des enfants et à l'itinérance ne cessent d'augmenter depuis la fin des années 1980. Le nombre d'Autochtones à faible revenu est quatre fois plus élevé que la moyenne nationale[19]. En ce qui concerne les personnes handicapées, 54 p. 100 d'entre elles gagnent moins de 15 000 dollars, 52 p. 100 sont sans emploi et 27 p. 100 vivent de l'aide sociale ou d'indemnisations des accidentés du travail[20].

Pour pallier ces problèmes, nous entendons offrir à tous les Canadiens les moyens et la possibilité de participer pleinement à la société, en mettant plus particulièrement l'accent sur les enfants, les jeunes à risques, les Autochtones, les personnes handicapées, les sans-abri et les Canadiens âgés. Nous envisageons de nouvelles façons d'évaluer et de faire état des résultats à cet égard.

En plus des travaux relevant de cette priorité, la capacité de lire, d'écrire et de calculer est un élément essentiel à l'intégration, sans compter l'utilisation des nouvelles technologies qui est de plus en plus nécessaire. Les programmes de DRHC conçus pour répondre à ces besoins sont abordés plus loin sous la rubrique intitulée « Une main-d'œuvre éduquée, qualifiée et bien préparée ».

Les enfants

Le gouvernement fédéral s'est engagé à donner aux enfants canadiens le meilleur départ possible dans la vie. Nous avons contribué à l'atteinte de cet objectif en accordant notre appui au Plan d'action national pour les enfants, une initiative conjointe fédérale, provinciale et territoriale. En plus des réalisations stratégiques de DRHC abordées à la page 20, notre programme Vision de la garde d'enfants (VGE) a appuyé la recherche portant sur la pertinence, l'impact et la rentabilité des services de garde; un programme qui a coûté 4,6 millions de dollars en 1999-2000[21]. VGE, qui est le seul programme de développement et de recherche sur la garde d'enfants, est un élément

[18] *Enquête auprès des jeunes en transition 2000*, DRHC; Recensement de 1996, Statistique Canada et *Enquête sur la santé et les limitations d'activité, 1991*.

[19] *Étude du Winnipeg Social Planning Council* (conseil de planification sociale de Winnipeg), 1996.

[20] *Enquête sur la santé et les limitations d'activité*, 1991.

[21] Dans toute la section concernant l'IRH, les expressions « coûts des programmes », « financement des programmes » et « dépenses liées aux programmes » comprennent les subventions et contributions non législatives, les paiements de transfert législatifs et la Partie II de l'a.-e., le cas échéant, mais ne comprennent pas les dépenses d'exploitation.

important de l'investissement du gouvernement dans les enfants. Les services de garde offerts par les organismes autochtones aux Premières nations et aux Inuit ont permis de créer 8 500 places en garderie en 1999-2000, au coût de 41 millions de dollars (7 700 places et 36 millions de dollars en 1998-1999). DRHC s'efforce également de promouvoir les initiatives axées sur l'alphabétisation de la famille pour aider parents et enfants à améliorer leurs capacités de lecture et d'écriture. La Subvention canadienne pour l'épargne-études a encouragé les familles à économiser 2,4 milliards de dollars en 1999-2000 en prévision des études postsecondaires de leurs enfants, tel qu'expliqué à la page 52.

Les Canadiens handicapés

Les personnes handicapées qui sont en âge de travailler font face à un taux de chômage deux fois supérieur à la moyenne nationale. Le gouvernement fédéral à lui seul consacre environ 5 milliards de dollars en soutien du revenu pour les personnes handicapées, et ce chiffre continuera d'augmenter avec le vieillissement de la population. Pourtant, on estime que plus de la moitié des personnes handicapées en âge de travailler pourraient occuper un emploi si les obstacles auxquels ils font face étaient éliminés[22]. C'est pourquoi le gouvernement a énoncé, dans son discours du Trône, que la pleine intégration des Canadiens handicapés à la société était l'une de ses priorités. Il s'agit également d'une priorité de l'union sociale partagée par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

En s'inspirant des engagements fédéral, provinciaux et territoriaux précisés dans *À l'unisson : une approche canadienne concernant les personnes handicapées*, le gouvernement fédéral a publié, en juillet 1999, un document sur ses orientations futures concernant les personnes handicapées (pour plus d'information sur les réalisations du ministère à ce sujet, voir la page 22). Le document précise les priorités du gouvernement : améliorer la reddition de comptes et les rapports destinés au public; accroître les connaissances sur les handicaps (y compris une mise en jour, en 2001, de l'*Enquête sur la santé et les limitations d'activité*); offrir de meilleurs services aux Autochtones handicapés; et collaborer avec des partenaires afin de développer une stratégie d'intégration au marché du travail, d'améliorer l'accès à l'aide offerte aux personnes handicapées et de sensibiliser davantage la population à la prévention des handicaps et à la promotion de la santé.

DRHC, qui est le principal responsable de ce dossier au sein du gouvernement, travaille avec les provinces, les territoires, les groupes représentant les personnes handicapées ainsi qu'avec d'autres partenaires afin de concrétiser ces priorités. Une façon d'y parvenir consiste à renforcer la coordination interministérielle et la cohérence et à accroître la participation des groupes de personnes handicapées et d'autres organismes. Tous ces efforts ont donné lieu à la création d'un comité interministériel formé de 25 ministères et organismes. Ce comité est chargé de diriger et de suivre les progrès et de s'assurer que les programmes et les services fédéraux intègrent davantage les personnes handicapées. Nous cherchons également de nouvelles façons de travailler avec les groupes de personnes handicapées et d'autres secteurs.

---

[22] *Évaluation du Fonds d'intégration des personnes handicapées* (Phase I) : http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/OFPD_61004x.htm

Le programme d'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH) a versé 189 millions de dollars par année, pour les deux dernières années, aux provinces et aux territoires afin qu'ils élaborent des mesures liées à l'emploi à l'intention des personnes handicapées. Le programme est exécuté par le biais de partenariats avec les provinces et les territoires; le gouvernement défraie 50 p. 100 du coûts des programmes et services qu'il a approuvés, jusqu'à concurrence d'un montant déjà établi. Nous avons également travaillé avec les provinces au cours de l'exercice 1999-2000 en vue d'élaborer des lignes directrices nationales concernant l'admissibilité aux programmes, d'établir les bases des évaluations pour 2000-2001 et de créer un cadre de responsabilité comportant quatre mesures du rendement communes à tous et d'autres mesures propres à une ou à plusieurs provinces. Ce travail de base nous permettra de produire le premier rapport annuel de l'AEPH en 2001.

Le Fonds d'intégration aide les personnes handicapées à se préparer à occuper un emploi, à en trouver un et à le conserver, en établissant des partenariats avec des groupes représentant ces personnes. En 1999-2000, les dépenses engagées dans le programme se sont élevées à 30,8 millions de dollars (41,9 millions en 1998-1999). Nous avons également versé des bourses d'étude aux étudiants atteints d'un handicap permanent (5 150 subventions totalisant 14,3 millions de dollars pour l'année de prêt 1998-1999)[23].

Les jeunes

Le discours du Trône de 1999 réitérait l'engagement du gouvernement de créer des possibilités d'emploi pour les jeunes Canadiens. Le gouvernement reconnaît que le chômage chez les jeunes représente près du double de la moyenne nationale et que l'évolution du marché du travail exige une meilleure éducation et laisse prévoir une plus longue transition entre l'école et le travail[24]. Le taux d'emploi chez les jeunes (âgés de 15 à 24 ans) s'est amélioré, passant de 61,5 p. 100, en 1997-1998, à 63, 5 p. 100, en 1999-2000. Parallèlement, le taux de chômage a décliné pour s'établir à 14 p. 100 en 1999-2000, alors qu'il était de 16,2 p. 100 en 1997-1998. En plus du travail décrit plus loin sous la rubrique « Une main d'œuvre éduquée, qualifiée et bien préparée », la Stratégie emploi jeunesse (SEJ) du Canada continue d'être le point central des efforts déployés par le gouvernement pour concrétiser ses engagements envers les jeunes.

L'objectif de la SEJ est d'améliorer l'employabilité chez les jeunes en les aidant à obtenir de l'information et à acquérir les connaissances, les compétences et l'expérience de travail dont ils ont besoin pour faire un choix de carrière, pour poursuivre leur formation et pour se préparer au monde du travail. DRHC gère la SEJ en collaboration avec 13 ministères et organismes fédéraux, ainsi que par l'entremise de partenariats avec le secteur privé et les organismes bénévoles, les collectivités et d'autres gouvernements.

La SEJ offre trois programmes d'expérience de travail : Service jeunesse Canada (SJC), Jeunes stagiaires Canada (JSC) et Objectif emplois d'été pour étudiants (OEEE).

---

[23] Au moment de la publication, les données pour 1999-2000 n'étaient pas disponibles.

[24] *Enquête auprès des jeunes en transition – 2000*, DRHC

On a investi 228 millions de dollars dans les programmes à l'intention des jeunes et 86 900 jeunes ont pu en bénéficier en 1999-2000 (288,1 millions de dollars pour 91 670 jeunes en 1998-1999). Des protocoles sur la jeunesse ont également été signés avec le Manitoba et le Nouveau-Brunswick en 1999-2000. Ces ententes engagent DRHC et les provinces à travailler ensemble pour aborder la question de l'emploi chez les jeunes.

Au fil du temps, nous avons compris l'importance de concentrer nos efforts sur les besoins des jeunes qui risquent davantage de devenir chômeurs, si nous voulons être en mesure de répondre à la demande qui exige une jeune main-d'œuvre plus qualifiée. Nous avons donc créé des programmes pour les jeunes itinérants, comme on le verra plus loin. Nous sommes également fiers d'avoir participé au premier projet canadien qui s'est vu décerner le prix du Promising and Effective Practices Network (réseau des pratiques efficaces et prometteuses) décerné par la National Youth Employment Coalition des États-Unis.

Nous avons appris que l'encadrement peut grandement aider les jeunes à réussir leur transition vers le marché du travail. En conséquence, nous avons accordé davantage d'importance à ce type d'intervention dans le cadre de nos programmes actuels. Enfin, nous avons compris qu'il était important que les jeunes participent à l'élaboration des politiques et des programmes. L'engagement des jeunes est donc devenu une priorité de la SEJ, qui s'est traduite par la tenue de plusieurs groupes de discussion à travers le Canada. Nous avons également présidé un atelier sur les meilleures pratiques liées à la transition de l'école au travail pour les jeunes les plus à risque, auquel ont participé des pays membres de l'APEC (coopération économique Asie-Pacifique).

Les Autochtones

Les taux d'emploi et de chômage chez les Autochtones du Canada était de 58,7 p. 100 et de 24,5 p. 100, respectivement, en 1999-2000[25]. Le taux de chômage chez les Autochtones est plus de deux fois supérieur à la moyenne nationale. Près de 50 p. 100 des résidents des réserves vivent de l'aide sociale[26], et 30 p. 100 des Autochtones sont handicapés, ce dernier taux étant deux fois supérieur au taux national[27]. La Commission royale sur les peuples autochtones a estimé que, pour la société, les coûts annuels du soutien au revenu des Autochtones s'établissaient entre 5 et 7 milliards de dollars aujourd'hui, et pourraient passer de 10 à 12 milliards de dollars d'ici 2020 si rien n'est fait pour freiner cette augmentation[28].

En réponse au *Rapport de la Commission royale sur les peuples autochtones*, la principale intervention du gouvernement se situe au niveau de la mise en œuvre de la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones (SDRHA) en 1999-2000. Les programmes de la SDRHA, destinés aux Premières nations et aux Inuit, ont été conçus à différentes fins et concernent notamment le marché du travail, les

---

[25] *Les autochtones au sein du marché du travail canadien* (juin 1999).

[26] *Recensement de 1991 et 1996*, Statistique Canada.

[27] *Résultat fondé sur des données de l'Enquête auprès des peuples autochtones*, Statistique Canada (1991).

[28] Les dépenses du gouvernement fédéral relatives aux Autochtones pour 1998-1999 sont décrites à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/98-99/INAC98DPRF.pdf.

jeunes, les Autochtones en milieu urbain, les personnes handicapées et les services de garde. La Stratégie est offerte par le biais de partenariats uniques et diversifiés qui ont été conclus avec 75 organisations autochtones. DRHC a investi 320 millions de dollars dans les programmes autochtones en 1999-2000 (215,6 millions de dollars en 1998-1999).

La SDRHA est une étape importante dans l'évolution de la relation du gouvernement fédéral avec les peuples autochtones. Sa plus grande souplesse et l'intégration des programmes permettent aux Autochtones de concevoir et d'offrir leurs propres programmes de développement des ressources humaines, qui sont d'autant facilités par une meilleure reddition de comptes et l'utilisation de nouvelles technologies. Nos consultations régulières avec les signataires des ententes et les organisations nationales révèlent qu'il faudra améliorer les capacités des organisations autochtones pour qu'elles soient en mesure d'atteindre les objectifs établis et d'assurer la saine gestion de la stratégie.

Les sans-abri

L'itinérance soulève de plus en plus de préoccupations dans les villes canadiennes, mais les problèmes qui l'accompagnent varient d'une collectivité à l'autre. Par conséquent, le gouvernement du Canada a adopté une stratégie favorisant une approche communautaire pour aborder cette question. Pour plus d'information, consultez la section intitulée Réalisations en matière de politiques, à la page 23.

En décembre 1999, le gouvernement a annoncé un investissement de 753 millions de dollars, réparti sur une période de trois ans, afin de s'attaquer au problème que représente l'itinérance. On prévoit notamment l'amélioration des programmes actuels qui s'adressent aux jeunes à risque et aux Autochtones vivant en milieu urbain. En ce qui a trait à la participation de DRHC dans le cadre de l'initiative, près d'une centaine de projets de Service Jeunesse Canada et de Jeunes stagiaires Canada, ainsi que des projets visant les Autochtones en milieu urbain (dont le financement s'élevait à de plus de 10,8 millions de dollars) ont été conçus à l'intention des jeunes itinérants et des Autochtones en milieu urbain, au cours de l'exercice 1999-2000, ainsi que pour venir en aide aux sans-abri de diverses collectivités à travers le Canada. DRHC a également commencé à mettre au point des méthodes pour évaluer les résultats de ces initiatives relatives aux sans-abri.

La participation et la réintégration au marché du travail

Comme il a été précisé au début de cette section, les taux d'emploi et de chômage au Canada étaient de 61,4 p. 100 et de 6,8 p. 100 respectivement, à la fin de l'exercice financier. Malgré ces très bons résultats, chaque année, au moins 2,5 millions de Canadiens et de Canadiennes doivent se chercher un nouvel emploi, et près de 1,8 million d'entre eux présentent une nouvelle demande de prestations d'assurance-emploi. Le coût annuel du chômage pour l'économie canadienne représente au moins 8 milliards de dollars en prestations de revenu d'assurance-emploi. Les autres coûts comprennent une partie des programmes provinciaux de soutien du

revenu, les salaires perdus et les coûts connexes sur le plan humain et social. En conséquence, l'une des priorités est de faire en sorte que les Canadiens puissent mieux gérer la transition entre le chômage et le travail, et qu'ils soient mieux en mesure de trouver et de conserver un emploi intéressant. En vue de les aider à atteindre ces objectifs, DRHC leur fournit de l'information pertinente sur l'emploi et les carrières, dont la récente publication *Emploi-Avenir 2000* qui renferme des renseignements à jour sur les perspectives d'emploi et les attentes sur le marché du travail[29].

Les prestations d'emploi et les mesures de soutien (PEMS), financées en vertu de la Partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi,* sont un élément important de la stratégie du gouvernement du Canada en ce qui a trait au marché du travail. Les PEMS sont des interventions qui visent à aider les Canadiens à se trouver du travail. Il s'agit de prestations versées à des prestataires d'assurance-emploi admissibles ou de mesures de soutien offertes à tous les Canadiens et Canadiennes. En 1999-2000, 1,99 milliard de dollars du budget des programmes et 88,1 millions de dollars du budget de fonctionnement ont été investis dans les PEMS et d'autres programmes d'emploi et de services. Au cours de ce même exercice, 94,5 p. 100 des clients d'IRH, dont les prestations sont versées par le biais des systèmes de DRHC, ont reçu leur premier chèque de PEMS dans les 28 jours suivant la détermination de leur admissibilité aux prestations. Le *Rapport de contrôle et d'évaluation* présente un examen plus détaillé des PEMS et de l'assurance-emploi[30].

Grâce aux ententes de développement du marché du travail (EDMT) intervenues avec le gouvernement du Canada, sept gouvernements provinciaux et territoriaux ont assumé la gestion de ce genre de programme et du financement tiré du Compte d'assurance-emploi. Ces provinces et territoires devront rendre compte de leurs résultats. Il en va de même pour l'entente négociée avec le Nunavut en 1999-2000. Ainsi, toutes les provinces et territoires en cause doivent gérer 43 p. 100 (836 millions de dollars) du budget de financement des programmes en vertu de la partie II de l'a.-e., qui se chiffrait à 1,99 milliard de dollars en 1999-2000. Dans cinq autres secteurs de compétence, DRHC et la province ou le territoire planifient conjointement ces programmes d'emploi dans le cadre d'ententes de cogestion, alors que DRHC continue d'exécuter les programmes. Les négociations concernant une entente avec l'Ontario ont été suspendues à la fin de l'exercice.

La première d'une série d'évaluations des EDMT a été effectuée dans chaque province et territoire signataire d'une entente, sauf au Nunavut. Le rapport final sur l'évaluation réflexe de l'entente entre la Colombie-Britannique et le Canada sur le développement du marché du travail est déjà publié, et des rapports similaires concernant les ententes intervenues avec les autres secteurs de compétence seront bientôt disponibles[31].

L'un des avantages des EDMT est la planification conjointe à laquelle prennent part le gouvernement fédéral et les provinces et territoires. Cela permet à chaque province ou territoire d'adapter les programmes à ses besoins particuliers en matière de travail. La grande souplesse des PEMS permet, elle aussi, aux employés de première ligne

[29] http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/doc/jf/accueil.shtml
[30] http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/eimarx.shtml
[31] http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/EBSMx.shtml

d'adapter les programmes et les services aux besoins locaux, et d'offrir une aide de plus grande qualité et plus pertinente aux chercheurs d'emploi. Par contre, il faudra régler certains problèmes relatifs à l'intégralité, à la fiabilité et à l'exactitude de certaines données provenant des systèmes d'information.

La mobilité au sein du marché du travail est également une priorité énoncée dans le discours du Trône de 1999. Le gouvernement du Canada travaille avec les provinces et les territoires et d'autres partenaires pour réduire ou éliminer les obstacles à la mobilité des travailleurs. À titre d'exemple, le Programme des normes interprovinciales (programme du Sceau rouge) facilite la mobilité de la main-d'œuvre dans certains métiers d'apprentissage, en encourageant les provinces et les territoires à reconnaître les normes nationales rattachées à chaque métier. À la fin de l'exercice 1999-2000, 44 métiers portant le Sceau rouge regroupaient 75 à 80 p. 100 de tous les apprentis au Canada. En outre, 13 300 Canadiens ont obtenu un certificat portant le Sceau rouge au cours du même exercice. Les normes relatives au Sceau rouge et les examens de qualification sont tenus à jour grâce à une révision périodique de l'Analyse nationale des professions (ANP), laquelle est effectuée pour chaque métier en partenariat avec l'industrie. Dix des 44 métiers portant le Sceau rouge de l'ANP ont été mis à jour en 1999-2000.

Nous avons également offert des conseils et un soutien organisationnel, financier et logistique aux organismes de réglementation des professions, pour les aider à éliminer les obstacles de mobilité entre les provinces. À la fin de l'exercice, 46 professions sur une possibilité de 51 (p. ex., les architectes et les pharmaciens) étaient en voie d'éliminer les obstacles interprovinciaux ayant trait à la mobilité des travailleurs. DRHC a versé une aide financière à 21 de ces regroupements d'organisations professionnelles au cours de 1999-2000, afin de faciliter leurs efforts en ce sens.

Le programme des mesures d'adaptation et de restructuration des pêches (MARP) a aidé les pêcheurs à se trouver un emploi et à se retirer de l'industrie de la pêche. Cette initiative a coûté 82,4 millions de dollars en 1999-2000 (367,2 millions de dollars en 1998-1999). Le chapitre 8 du *Rapport du vérificateur général de 1999* précisait que les efforts déployés par DRHC pour mettre en œuvre les recommandations formulées dans le rapport d'octobre 1997 étaient satisfaisants, puisque les programmes antérieurs avaient été remplacés par les MARP.

Une main-d'œuvre éduquée, qualifiée et bien préparée

La majorité de la main-d'œuvre de 2020 est déjà sur le marché du travail. Comme il en a déjà été question à la page 21, dans la section intitulée Réalisations en matière de politique, le Canada doit investir de façon marquée dans les compétences des travailleurs qui sont déjà sur le marché du travail s'il entend rester concurrentiel. Tel qu'on le précise dans l'introduction de cette section, le Canada compte le plus haut pourcentage d'adultes en âge de travailler ayant partiellement complété des études postsecondaires. Par contre, 48 p. 100 des adultes canadiens n'ont toujours pas les capacités de lecture et d'écriture que requiert la nouvelle économie du savoir,

et 37 p. 100 des jeunes ne satisfont pas aux critères d'un poste de débutant[32]. Par exemple, *Emploi-Avenir 2000* estime que d'ici 2004, 72 p. 100 de tous les nouveaux emplois exigeront une formation postsecondaire ou autre, et que le pourcentage d'emplois exigeant un diplôme universitaire grimpera à 23,4 p. 100 (60 p. 100 et 16,7 p. 100 en 1998)[33]. Par conséquent, notre but consiste à améliorer la capacité des Canadiens et des Canadiennes à s'adapter au changement en faisant la promotion de l'apprentissage continu et du perfectionnement des compétences la vie durant, tant pour le travail que pour d'autres aspects de leur vie.

En 1999-2000, le programme canadien des prêts aux étudiants et la Subvention canadienne pour études ont aidé approximativement 410 000 Canadiens à suivre une formation. De plus, le volet Bonification d'intérêt du programme Objectif emplois d'été pour étudiants a aidé 54 000 étudiants à obtenir une expérience de travail enrichissante et à gagner un revenu leur permettant de poursuivre leurs études. De ce nombre, on estime que 48 600 d'entre eux ne sont pas retournés aux études. Le coût de ce programme s'est élevé à 95,8 millions de dollars.

Une de nos principales activités consiste à offrir une aide financière aux étudiants de niveau postsecondaire. Nous estimons qu'environ 380 000 Canadiens ayant réussi à prouver qu'ils avaient besoin d'une aide financière ont obtenu près de 1,7 milliard de dollars en prêts étudiants en 1999-2000; le coût de ce programme s'élevait à 553,8 millions de dollars. Cette aide financière comprend également les bourses d'études versées notamment aux femmes qui étudient dans des domaines particuliers au niveau du doctorat, aux étudiants à temps partiel qui sont dans le besoin, aux étudiants souffrant d'un handicap permanent et aux étudiants ayant des personnes à charge. Des mesures d'exemption d'intérêts temporaires et de réduction de la dette, totalisant 83 millions de dollars, ont également été proposées aux emprunteurs éprouvant de la difficulté à rembourser leur prêt.

[32] *Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes, Lire l'avenir : l'alphabétisme au Canada*, Statistique Canada et Développement des ressources humaines, 1996.

[33] http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/doc/jf/accueil.shtml

ÉNONCÉ DES RÉSULTATS ET DES MESURES UNE MAIN-D'ŒUVRE ÉDUQUÉE, QUALIFIÉE ET PRÉPARÉE	1997-1998	1998-1999	1999-2000	
	Réels	Réels	Réels	Prévus
Régime enregistré d'épargne-études (REEE) :				
% d'enfants canadiens (de 0 à 17 ans) couverts par un REEE	4,7 %	10 %	15 %	-
Valeur totale de l'épargne investie dans un REEE (en millions)[a]	2 400 $	3 600 $	6 000 $	5 500 $
Bénéficiaires de REEE qui ont profité de la SCEE[b]	-	719 000	1 068 000	1 100 000
Dépenses législatives liées à la SCEE pour l'année (en millions)	-	267,3 $	334,1 $	511 $
Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE)[c]				
Étudiants qui reçoivent un prêt ou qui bénéficient d'une bonification d'intérêt[d]	354 000	371 000	410 000	-
Provinces/territoires où les prêts étudiants sont harmonisés	-	-	2	10
Valeur des prêts consentis (en millions)	1 576 $	1 612 $	1 709 $	1 700 $
Coût des subventions canadiennes pour études (en millions)	-	108,8 $	103 $	112,2 $
Mesures d'exemption d'intérêts et de réduction de la dette (en millions)[e]	37,9 $	58,5 $	83,2 $	179,8 $
Coût total législatif du PCPE sans les revenus (en millions)	572 $	620,5 $	553,8 $	824,7 $
Placement carrière-été :				
Étudiants qui sont retournés aux études[f]	55 600	49 500	48 600	50 000
Coût de Placement carrière-été (en millions)	95,8 $	95,8 $	95,8 $	91 $
Canadiens ayant bénéficié d'une aide pour accéder à une formation dans le cadre d'une intervention de DRHC	409 600	420 500	458 600	-
% de jeunes (18 à 24 ans) suivant une formation postsecondaire à temps plein[g]	34,3 %	-	-	-

a. Ces valeurs comprennent les cotisations à un REEE subventionnées ou non, la SCEE et les revenus de placement.
b. En plus du nombre de bénéficiaires d'un REEE qui ont profité d'une SCEE, certains bénéficiaires d'un REEE n'ont pas encore reçu de SCEE. Ces chiffres reflètent toutes les transactions traitées à ce jour.
c. Pour plus d'information, veuillez consulter la page 92 et le site à l'adresse suivante : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/.
d. Les résultats comparatifs pour 1997-1998 et 1998-1999 ne sont disponibles que pour les étudiants qui bénéficient d'un prêt. Le chiffre pour 1999-2000 est une estimation, puisque les données n'étaient pas disponibles au moment de la publication. Pour toutes les années, les chiffres n'incluent pas le Québec ni les Territoires du Nord-Ouest, étant donné qu'ils ne participent pas au programme canadien de prêts aux étudiants; ils reçoivent plutôt des paiements de remplacement.
e. Le programme de réduction de la dette (remboursement) a débuté le 1er août 1998.
f. Cette estimation repose sur un point de repère de 90 p. 100, établi en fonction d'une évaluation de 1997 précisant le pourcentage de participants au programme Placement carrière-été qui sont retournés aux études. Le nombre de participants à ce programme diminue au fur et à mesure que le salaire minimum provincial augmente. http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/SCP_63007x.htm
g. Les données pour 1998-1999 et 1999-2000 ne sont pas encore disponibles. Source : Statistique Canada, L'éducation au Canada, 1999.

Rendement de nos services de base

Le programme canadien de prêts aux étudiants a subi d'importants changements lorsque les institutions financières nous ont fait clairement savoir qu'elles n'étaient plus intéressées à financer les prêts aux étudiants, tant que le gouvernement n'assumerait pas une plus grande part de risques. Il a donc fallu revoir nos positions et envisager des solutions de rechange pour l'administration et la gestion des prêts étudiants.

Cette analyse a révélé que les accords de financement à risques partagés, tels qu'ils existaient à ce moment-là, prendraient fin en juillet 2000, de sorte qu'à compter du mois d'août 2000, tous les prêts aux étudiants seraient financés par le gouvernement fédéral. Le gouvernement du Canada versera les montants des prêts aux étudiants et un fournisseur de services administrera et gérera les prêts. L'urgence de cette situation a fait en sorte qu'il a fallu mettre de côté les négociations avec les provinces et les territoires relativement à l'harmonisation du programme de prêts.

DRHC a également contribué au succès de la mise en œuvre de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire avec toutes les provinces et les territoires. Ainsi, chaque année, près de 100 000 bourses seront remises par la Fondation à des étudiants de niveau postsecondaire du Canada, pendant les 10 prochaines années, ce qui représente un investissement annuel d'environ 300 millions de dollars. En 1999-2000, on a alloué près de 275 millions de dollars pour pouvoir verser des bourses à plus de 90 000 étudiants.

La Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE) continue d'être un succès. Cette subvention encourage les Canadiens à économiser pour les études postsecondaires de leurs enfants : en effet, le gouvernement verse des subventions aux bénéficiaires de régimes enregistrés d'épargne-études pouvant aller jusqu'à 400 dollars par année. Nous estimons qu'en mars 2000, environ 15 p. 100 des enfants canadiens bénéficiaient d'un REEE et avaient obtenu une SCEE. Cette augmentation de l'épargne investie dans un REEE au cours de l'exercice 1999-2000 représente 2,4 milliards de dollars, et les paiements législatifs prévus dans le cadre de la SCEE s'établissent à 334 millions de dollars. Depuis la création du programme de la SCEE, nous estimons que la valeur totale des REEE a connu une augmentation de 150 p. 100.

La SCEE est offerte en collaboration avec le secteur des services financiers et d'autres ministères fédéraux. Les promoteurs du REEE ont félicité le ministère pour sa rapidité d'exécution, la grande compétence de son personnel, l'importance qu'il accorde à la clientèle et ses consultations[34]. En 1999, le système automatisé qui sert à la gestion de la Subvention canadienne pour l'épargne-études a obtenu la médaille d'argent lors de la remise des prix Distinction liés à la technologie dans l'administration gouvernementale. Ce prix soulignait le caractère innovateur du système de commerce électronique élaboré pour communiquer avec les partenaires externes. En outre, le magazine CIO a classé le programme de la SCEE parmi les 100 meilleures « entreprises » de l'année 2000 pour l'excellence de son service à la clientèle et de sa gestion des relations avec les clients, qui reposent sur l'élaboration et la mise en œuvre du nouveau système de la SCEE. Seulement deux autres entreprises canadiennes (Nortel et la Banque Royale) ont reçu un tel honneur.

---

[34] Paul MacNeil Consulting : *Evaluation of the Canada Education Savings Grant Program: Management Delivery.*

Nous continuons à accorder notre appui aux programmes et services qui touchent l'alphabétisation, notamment sur le plan de la recherche, en raison de l'importance fondamentale que revêt la capacité de lire et d'écrire dans le développement de tout être humain. Au printemps 2000, le rapport final de *l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes* a été publié. *La littératie à l'ère de l'information* est une publication de Statistique Canada et de l'OCDE[35]. DRHC a joué un rôle de premier plan dans l'élaboration de cette étude comparative de la littératie dans 20 nations, développées pour la plupart. Les résultats de l'étude serviront à améliorer les politiques et les programmes d'alphabétisation et les provinces pourront s'en inspirer afin d'offrir des programmes plus efficaces. On a investi 29,6 millions de dollars dans les programmes d'alphabétisation en 1999-2000.

Les conseils sectoriels, qui sont en fait des partenariats entre les entreprises, les syndicats et d'autres secteurs de l'économie, ont investi dans six nouveaux partenariats avec des établissements de formation et d'éducation au cours de l'année, en vue d'élaborer des programmes d'études adaptés aux besoins de l'industrie dans les domaines de l'exploitation minière, du commerce international, du développement économique autochtone, de l'entretien et de la réparation des automobiles et de la biotechnologie. Par exemple, dans le secteur minier, les syndicats, la direction des entreprises et les établissements de formation ont uni leurs efforts afin d'élaborer et d'offrir des cours qui sont reconnus et employés par l'industrie pour former une main-d'œuvre qualifiée et capable de s'adapter au changement.

Parmi les autres programmes offerts par l'IRH dans le domaine de la formation, on compte Développement des compétences, un volet des PEMS, qui a coûté 793 millions de dollars en 1999-2000 (742,5 millions de dollars en 1998-1999)[36]. L'IRH a également fait la promotion de l'alphabétisation et de l'utilisation efficace des technologies, a appuyé la création d'initiatives d'apprentissage avec d'importants partenaires nationaux et a encouragé la mobilité internationale des étudiants et les échanges entre facultés.

Des collectivités, un secteur privé et des organismes bénévoles capables de mettre en valeur le développement humain

Nous souhaitons renforcer les capacités d'autonomie des collectivités et des organismes canadiens et faire en sorte que le secteur privé et les organismes bénévoles soient solides, afin que les Canadiens et les Canadiennes puissent accéder à une plus grande autonomie. Nous continuons d'élaborer des méthodes pouvant évaluer et rendre compte des résultats de cet aspect du programme.

Des collectivités plus fortes

Dans le discours du Trône, la création de partenariats avec les collectivités canadiennes, le secteur privé et les organismes bénévoles, ainsi que le renforcement

[35] http://www.nald.ca/NLSF/ialsf/infoageF/infageF1.htm

[36] 1998-1999 : comprend les compétences, les prêts, les bourses et les achats de formation.

des capacités de ces intervenants sont considérés comme des priorités. On reconnaît que ces groupes doivent devenir des partenaires à part entière du processus de conception, de gestion et d'exécution des programmes et services, si le Canada veut atteindre bon nombre de ses objectifs en matière de développement des ressources humaines.

DRHC, qui demeure le principal agent de liaison fédéral avec les organismes bénévoles, a travaillé avec ce secteur et d'autres ministères en 1999-2000 afin de dégager les priorités. Les résultats de ces travaux ont été publiés dans : *Travailler ensemble : une initiative conjointe du gouvernement du Canada et du secteur bénévole.* Le document contient 26 recommandations visant à renforcer la relation du gouvernement avec les organismes bénévoles et à améliorer la capacité du secteur de fournir ses services à la population canadienne[37]. En mars 2000, le Premier ministre a formé un groupe de référence ministériel sur le secteur bénévole, composé de huit membres, et dont fait partie la ministre du Développement des ressources humaines, afin de guider les initiatives menées dans ce secteur.

Nous savons déjà que les conseils sectoriels ont continué de renforcer les capacités des secteurs privé et bénévole afin de favoriser le développement humain. Les études sectorielles, qui examinent à l'échelle nationale la façon dont les changements liés aux technologies et au domaine des affaires influent sur la main-d'œuvre d'un secteur, sont essentielles à cette approche. Les 40 études sectorielles qui ont été menées jusqu'à ce jour ont couvert environ 40 p. 100 du marché du travail canadien. En outre, il existe 25 conseils sectoriels (22 en 1998-1999) couvrant environ 28 p. 100 du marché du travail canadien[38]. Dans l'ensemble, les travaux du conseil sectoriel ont coûté 46,7 millions de dollars en 1999-2000 (43 millions en 1998-1999), et portaient sur les enjeux dont nous avons fait état aux pages 49 (mobilité de la main-d'œuvre) et 53 (cours reconnus et employés par l'industrie).

Un sondage mené auprès des clients et des partenaires révèle l'existence d'un fort consensus quant à l'importance des partenariats sectoriels visant à résoudre les problèmes liés aux ressources humaines et à donner satisfaction, de façon générale, sur les plans de l'accessibilité, de la qualité du personnel, de l'expertise des partenaires et de la qualité de nos produits[39]. D'un autre côté, le manque de visibilité, les communications et la lourdeur bureaucratique sont mentionnés comme étant des faiblesses du programme. Nous avons élaboré des plans pour accroître la visibilité et améliorer les communications, et le plan d'action sur les subventions et contributions a clairement établi le niveau de responsabilisation qu'il faudra respecter.

Nous avons également travaillé avec les collectivités du Canada par l'entremise de nos 320 Centres de ressources (CRHC) et de l'initiative des réseaux d'apprentissage communautaire (RAC). Dans le cadre de la stratégie *Un Canada branché*, DRHC a

---

[37] http://www.pco-bcp.gc.ca/volunteer/gtsb_f.htm

[38] Le *Rapport sur les plans et priorités pour 1999-2000* laisse entendre que les conseils sectoriels à eux seuls pourraient couvrir 40 à 45 p. 100 du marché du travail. Ce chiffre comprend les secteurs ayant fait l'objet d'une étude sectorielle, étude qui constitue une étape importante de la création d'un conseil sectoriel, sans en être toutefois l'étape finale. Nous avons profité de cette occasion pour clarifier la question et réviser nos objectifs.

[39] *Rapport du sondage auprès des clients*, janvier 1999 et *Rapport du travail de recherche qualitative*, novembre 1998, COMPASS Inc.

lancé 80 projets-pilotes relevant des RAC afin d'aider les groupes communautaires à utiliser les technologies pcur améliorer les possibilités d'emploi et d'apprentissage au sein de leurs collectivités. À titre d'exemple, un RAC à Victoria (en C.-B.) relie les centres d'amitié autochtones afin d'offrir aux jeunes Autochtones des compétences de base en informatique et de les préparer à un emploi dans le secteur des technologies. Jusqu'à maintenant, l'expérience a révélé que la participation des bureaux régionaux de DRHC et des CRHC est essentielle au succès des RAC.

L'information, la technologie, le savoir et les infrastructures

Le succès au sein d'une économie mondiale axée sur le savoir est une priorité pour le Canada. À cette fin, un des éléments du renforcement des capacités communautaires repose sur l'accès à des services et à des renseignements qui sensibilisent les Canadiens et les aident à prendre des décisions plus réfléchies à l'égard du travail, de l'apprentissage et des enjeux économiques et sociaux.

L'accès à nos produits et services d'information par le biais des sites Web, des kiosques et des publications a augmenté de 57 p. 100, plus de 31 millions d'occurrences au cours de l'exercice 1999-2000 (20 millions en 1998-1999). Des enquêtes récentes sur les produits d'information sur le marché du travail (IMT) de DRHC ont montré que 65 p. 100 des gens qui les ont utilisés les ont trouvés utiles pour prendre des décisions liées au marché du travail; 65 p. 100 des employeurs et 85 p. 100 des clients de l'a.-e. connaissaient la Banque d'emplois, 41 p. 100 de ces employeurs avaient utilisé le service au cours de la dernière année et 45 p. 100 des clients de l'a.-e. considéraient que la banque les avait aidés à se trouver un travail. En 1999-2000, un cadre de responsabilité a été créé pour l'IMT, cadre que nous mettrons à l'essai en 2000-2001.

Pour améliorer nos services destinés aux résidents des collectivités rurales, 100 guichets du gouvernement du Canada reliés à Internet et présentant le site InfoCentre ont été installés dans les collectivités canadiennes[40]. Ciblétudes a également été lancé à la fin d'octobre 1999-2000. Ce site offre des outils interactifs conçus pour aider les Canadiens et les Canadiennes à prendre des décisions éclairées quant au choix et au financement de leurs études[41].

Une gestion efficace

Cette stratégie prévoit la création d'un lieu de travail privilégié et la collaboration avec tous les intervenants afin de pouvoir constamment améliorer la qualité, la conception, la gestion et l'exécution de nos programmes et services.

L'examen interne des projets de subventions et de contributions, effectué en 1999, avait pour objet de déterminer si les dossiers étaient conformes aux critères d'administration du programme. Il en est ressorti que cet aspect du programme avait grandement besoin d'être amélioré. Depuis cet examen, DRHC a mis en œuvre un Plan d'action en six

[40] www.canada.gc.ca/infocentre

[41] http://www.canlearn.ca

points portant sur les subventions et les contributions (on aborde les progrès réalisés *à cet égard à la page 65*). Un examen indépendant, mené par la firme PricewaterhouseCoopers, a permis de déterminer que DRHC était sur la bonne voie grâce à ce plan d'action.

DRHC a également mis en œuvre une initiative d'assurance de la qualité des subventions et contributions, conçue pour dépister et corriger rapidement les problèmes liés aux projets. Cette initiative prévoit un contrôle accru des projets, des ressources supplémentaires et une expertise plus solide liée au programme dans les bureaux locaux et régionaux du pays. DRHC renforce également ses structures de responsabilité et ses processus de gestion. Le ministère s'efforce de préciser les rôles et les pouvoirs liés à la politique, au développement du programme, à la prestation des services, aux services ministériels et aux opérations régionales. Il révise en outre le mandat et la composition de ses comité de direction et de ses structures pour assurer une supervision plus serrée. À ces améliorations s'ajoutent des initiatives visant à renforcer la gestion et le rendement du programme, qui comprennent notamment des mesures du rendement plus rigoureuses, un système d'évaluation plus sévère et un examen cyclique des programmes lié au processus de planification stratégique de DRHC.

Grâce à ces améliorations et à d'autres initiatives ainsi qu'au travail et au dévouement du personnel de DRHC partout au Canada, le plus récent examen des dossiers de subventions et de contributions, effectué par la Direction du contrôle des performances, a confirmé que d'importantes améliorations avaient été apportées à l'administration de ce programme. On a également dégagé des problèmes qui méritent une attention particulière, comme la confirmation du financement provenant d'autres sources et le respect de l'ensemble des modalités du programme. Le ministère a déjà pris des mesures pour renforcer ces deux aspects. Le rapport complet se trouve à l'adresse suivante : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/progressx.pdf.

En ce qui a trait à la création d'un lieu de travail privilégié, le *Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux pour 1999* nous a été d'une aide précieuse. On y précise notamment que 75 p. 100 des employés œuvrant au sein d'Investissement dans les ressources humaines à l'administration centrale s'entendent pour dire que le ministère est un endroit où il fait bon travailler, et que 83 p. 100 d'entre eux s'enquièrent des besoins et des attentes de leurs clients. Par contre, 90 p. 100 de ces mêmes employés croient que l'obligation de faire plus avec moins de ressources nuit à la qualité de leur travail. Pour plus d'information, consultez la rubrique intitulée Bâtir un milieu de travail de choix à la page 72[42].

[42] Les résultats pour l'ensemble du gouvernement tirés du *Sondage de 1999 auprès des fonctionnaires fédéraux* se trouvent à http://www.survey-sondage.gc.ca/menu-f.html.

Travail

Notre principal engagement :

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif.

Le gouvernement du Canada reconnaît qu'une croissance forte et durable dépend de la conclusion de partenariats et de la promotion de valeurs comme l'égalité, la santé, la sécurité, la coopération et la productivité dans les milieux de travail du Canada.

Le Programme du travail de DRHC vise à assurer des relations du travail stables et un milieu de travail sécuritaire, équitable et productif à plus d'un million de Canadiens et Canadiennes dans 40 000 lieux de travail de compétence fédérale. Dans ce but, nous offrons des services de prévention des incendies et d'indemnisation des travailleurs accidentés aux employés du gouvernement du Canada. Nous recueillons et diffusons de l'information sur le milieu de travail et favorisons des relations syndicales-patronales constructives. Nous encourageons la coopération dans le domaine du travail au Canada et à l'étranger. Nous faisons le gros de notre travail dans le cadre de partenariats avec les employeurs, les syndicats, les organisations non gouvernementales, les gouvernements provinciaux et territoriaux et les organisations internationales.

Les activités du Programme du travail sont exécutées ou appuyées directement par près de 700 employés, et ses dépenses brutes se sont élevées à 158,7 millions de dollars en 1999-2000.

DÉPENSES BRUTES

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000 Dépenses prévues	1999-2000 Autorisations totales	1999-2000 Réelles
Dépenses de fonctionnement brutes[a]	46,9	51,4	48,1	55,6	54,4
Paiements de transfert non législatifs	2,3	2,4	3,5	2,7	2,2
Paiements d'indemnités aux travailleurs	94,5	102,9	88,2	102,1	102,1
	143,7	156,7	139,8	160,4	158,7
Équivalents temps plein (ETP)	606	612	673	673	658

a. Pour des renseignements financiers détaillés, voir le tableau 2 à la page 82.

Contexte opérationnel et défis

La différence entre les dépenses prévues et réelles en 1999-2000 est attribuable en grande partie à l'augmentation du coût d'indemnisation des travailleurs accidentés et des frais administratifs connexes. Le coût prévu de l'indemnisation des travailleurs accidentés était basé sur une tendance à la baisse de ces coûts, observée en 1994-1995 et en 1995-1996. Cette tendance ne s'est toutefois pas maintenue, comme en témoignent les autorisations et les dépenses réelles. Les coûts sont assez stables depuis quelques années.

Les prestations d'indemnisation des travailleurs prévues par la *Loi* représentent les deux tiers des dépenses du Programme. Par conséquent, nos priorités de gestion consistent à utiliser le plus efficacement possible les ressources restantes afin d'assumer nos obligations en vertu du *Code canadien du travail*, de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et d'autres lois. Dans ce contexte, notre objectif consiste à faire en sorte que les lois, les politiques et les programmes relatifs au travail du gouvernement du Canada créent un climat et un cadre permettant aux employeurs, aux travailleurs et aux syndicats de répondre efficacement à leurs besoins.

En plus de relever le défi constant que constitue la réalisation de nos objectifs dans un climat de travail influencé par les facteurs économiques et sociaux que nous avons décrits dans notre *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000*, le Programme du travail a suscité un intérêt accru quand le gouvernement s'est rendu compte du coût des conflits que subissent les travailleurs qui essaient de concilier leurs responsabilités professionnelles, familiales et autres. Cette prise de conscience s'est traduite par l'engagement que le gouvernement a pris dans le discours du Trône de rendre les lieux de travail du Canada « plus favorables à la famille ». Pour faire suite à cet engagement, la ministre du Travail a appuyé, en octobre 1999, un plan d'action visant à promouvoir des lieux de travail mieux adaptés aux besoins des travailleurs ayant des responsabilités familiales.

Une autre priorité, qui a pris de plus en plus d'importance durant l'année, veut que les gouvernements et les organisations internationales s'occupent des dimensions sociales de la mondialisation et de la libéralisation des échanges, et notamment de questions comme le respect des droits fondamentaux des travailleurs et l'élimination du travail des enfants. Dans le discours du Trône, le gouvernement s'est engagé à travailler pour obtenir des ententes internationales visant à protéger les droits des enfants et à éliminer leur exploitation. Les organisations internationales doivent collaborer et les politiques économiques et sociales doivent être plus cohérentes pour que nous puissions faire face aux répercussions de la mondialisation sur les lieux de travail et régler les questions relatives à l'emploi.

Réalisations et leurs répercussions sur les Canadiens

Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000*, nous avons énoncé les trois principales stratégies de notre Programme du travail :

- Assumer les responsabilités qui nous incombent selon les lois du travail canadiennes, c'est-à-dire offrir des services de qualité et utiliser efficacement les ressources;
- Accroître l'harmonie, la sécurité et l'équité dans les milieux de travail du Canada pour refléter les intérêts de tous les intervenants qui sont assujettis aux lois;
- Participer aux initiatives internationales visant à protéger les droits des travailleurs et à favoriser la coopération en vue de l'application uniforme des normes.

Assumer les responsabilités qui nous incombent selon les lois du travail canadiennes, c'est-à-dire offrir des services de qualité et utiliser efficacement les ressources

Appuyer et mettre en œuvre des changements législatifs

Pour faire suite à nos récents travaux visant à moderniser les lois, les règlements et les politiques concernant les lieux de travail de compétence fédérale, nous avons mis la dernière main aux consultations qui ont contribué à façonner le projet de loi C-12. Ce projet de loi vise à modifier la partie II du *Code canadien du travail*, qui traite de la santé et de la sécurité au travail. Le gouvernement l'a déposé à la Chambre des communes en octobre 1999. Il était encore à l'étude à la fin de l'exercice et on s'attendait à ce qu'il soit adopté à temps pour être promulgué le 30 septembre 2000.

Le projet de loi C-12 obligerait les employeurs et les employés à collaborer davantage pour régler les problèmes de santé et de sécurité, de façon à ce que l'intervention du gouvernement soit moins nécessaire. Cette collaboration s'inscrirait dans un processus interne de règlement des différends qui permettrait aux parties de s'attaquer aux problèmes d'une manière rapide et peu coûteuse. Étant donné que la *Loi* vise d'abord à prévenir les décès et les accidents liés au travail, augmenter les pouvoirs des employeurs et des employés à cet égard est considéré comme l'un des meilleurs moyens d'atteindre ce but.

Au début des années 1960, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux adoptaient une législation exhaustive en matière de sécurité et de santé au travail. Depuis, nous avons fait de grands progrès dans l'amélioration des conditions de sécurité et de santé dans les lieux de travail. Ainsi, de 1993 à 1998, le nombre de personnes blessées au Canada à cause d'un accident du travail avec perte de temps a diminué de près de 12 p. 100, passant de 424 848 à 375 360.

Nous avons aussi tenu des consultations avec les employeurs et les syndicats en vue de modifier éventuellement la partie III du *Code*, qui traite des normes du travail. En outre, nous avons appuyé le gouvernement quand il a déposé des amendements visant à accroître la durée du congé parental prévu dans la partie III pour tenir compte de l'augmentation des prestations parentales versées au titre de l'assurance-emploi. Enfin, nous avons modifié considérablement le *Règlement sur les justes salaires et la durée du travail*, comme il est expliqué en détail à la page 119 des initiatives réglementaires.

Un comité formé de représentants des employés, des syndicats et de DRHC a mis la dernière main à l'examen de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*. Ce comité a recommandé des modifications en vue de moderniser la *Loi* et d'en faciliter l'administration. Cet examen a servi de point de référence aux travaux qui ont abouti aux modifications qui seront apportées à la *Loi*.

Amélioration de la prestation des services préventifs

En 1999-2000, en plus de ses autres services connexes, qui comprennent notamment un programme de médiation préventive complet et innovateur, notre Service fédéral de médiation et de conciliation est intervenu dans 317 cas de litiges liés aux négociations collectives, qu'il a pu régler dans 90,5 p. 100 des cas. Nous avons aidé les parties à négocier des règlements dans les secteurs de la manutention du grain, des mines, de la radiodiffusion et des transports aérien et ferroviaire.

Les arrêts de travail légaux ne représentent que 0,27 p. 100 (soit moins du tiers de un pour cent) du temps travaillé pendant l'année dans la sphère de compétence fédérale. Le tableau suivant indique, en ordre chronologique, le nombre de journées-personnes non travaillées en raison d'une grève ou d'un lock-out dans la sphère de compétence fédérale.

JOURNÉES-PERSONNES NON TRAVAILLÉES EN RAISON D'UNE GRÈVE OU D'UN LOCK-OUT, EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE JOURS DE TRAVAIL DANS LA SPHÈRE DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE

Exercice	Journées-personnes non travaillées en pourcentage du nombre total de jours de travail dans la sphère de compétence fédérale
1990-1991	0,05 %
1991-1992	0,18 %
1992-1993	0,13 %
1993-1994	0,10 %
1994-1995	0,20 %
1995-1996	0,03 %
1996-1997	0,09 %
1997-1998	0,34 %
1998-1999	0,11 %
1999-2000	0,27 %

La partie II du *Code canadien du travail* traite de la santé et de la sécurité au travail. Les agents des affaires du travail (AAT) étudient les plaintes et effectuent des inspections proactives des lieux de travail. Durant l'exercice 1999-2000, nous avons obtenu le règlement volontaire de 97,5 p. 100 des plaintes relatives à la non-conformité à la partie II, sauf en ce qui concerne les situations dangereuses. Nous avons donc dépassé notre objectif, qui était fixé à 90 p. 100.

Cet indicateur de conformité ne permet de mesurer que l'effet immédiat des activités relatives à la partie II. Nous sommes en train d'élaborer d'autres indicateurs de rendement axés sur les résultats. Ils nous aideront à faire le lien entre nos programmes et nos activités et le taux d'incidence des accidents du travail survenus dans les milieux de travail de compétence fédérale.

La partie III du *Code canadien du travail* traite des normes du travail. Elle exige que les AAT tentent de régler les plaintes pour congédiement injuste. Elle prévoit aussi que les plaignants peuvent demander n'importe quand au ministre du Travail de nommer un arbitre, cette nomination mettant fin automatiquement à l'autorité de l'AAT. En 1999-2000, les AAT ont réglé 78,2 p. 100 des plaintes pour congédiement injuste, dépassant ainsi leur objectif pour l'exercice, qui était fixé à 75 p. 100, et leur taux de réussite de l'exercice précédent, qui se situait à 77,3 p. 100.

Comme nous nous sommes engagés à le faire dans notre *Rapport sur les plans et les priorités*, nous avons poursuivi l'élaboration et la mise en œuvre d'améliorations permettant de régler plus efficacement les questions relatives au milieu de travail.

Au cours de l'année écoulée, nous avons mis sur pied, en Ontario et en Alberta, un projet pilote faisant appel aux techniques de règlement extrajudiciaire des différends pour les plaintes relatives au congédiement injuste. Ce projet vise à améliorer notre capacité de régler les plaintes pour congédiement injuste sans recourir à un arbitre et, par conséquent, à améliorer le service offert à nos clients et à réduire nos coûts opérationnels. Les résultats sont encourageants et nous avons l'intention d'étendre ce projet à toutes les régions d'ici la fin de l'exercice 2000-2001.

Accroître l'harmonie, la sécurité et l'équité dans les milieux de travail du Canada pour refléter les intérêts de tous les intervenants qui sont assujettis aux lois

Durant l'exercice 1999-2000, l'intérêt croissant suscité par la question de l'équilibre entre le travail et la vie privée et de l'équilibre entre le travail et les responsabilités familiales a influencé nos priorités en matière de politique, d'information et de coopération intergouvernementale.

Élaborer des initiatives en matière de politique qui reflètent l'évolution du travail et d'autres priorités

En plus de collaborer, notamment par nos conseils et nos interventions, à des recherches entreprises par DRHC et par d'autres organisations, nous avons commandité une importante recherche et un exposé de principes sur le travail, la famille et la communauté menés par le Conseil canadien de développement social. Le rapport qui en découle a permis de dégager les nouvelles questions et les lacunes en matière de recherches. Nous l'avons publié dans l'édition estivale 2000 de la *Gazette du travail*, et nous avons l'intention de l'afficher sur un site Web qui est en cours d'élaboration.

Nous avons aussi conclu des partenariats avec d'autres organisations en vue d'effectuer des recherches sur l'équilibre entre le travail, la famille et la vie privée. À titre d'exemple, nous collaborons à deux projets avec les Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques, qui portent sur les indicateurs de qualité des emplois et sur l'évolution des relations de travail, dont les conclusions sont attendues en 2001. Nous avons aussi collaboré aux enquêtes du Conference Board du Canada sur les employés et les employeurs. Nous avons commencé à travailler avec Santé Canada et d'autres organismes sur une nouvelle étude sur le travail, le stress et la santé, dont le rapport est prévu pour 2000-2001.

Mettre au point des produits, des services et des outils d'information répondant aux besoins des milieux de travail canadiens

Nous nous sommes attaqués en priorité à la promotion de l'équilibre entre le travail et la vie privée en élaborant des produits, des services et des outils d'information répondant aux nouveaux besoins du milieu de travail. Après avoir consulté plusieurs partenaires de l'intérieur et de l'extérieur du gouvernement, nous avons commencé à développer un site Web traitant de cette question. Ce site Web fournira de l'information, des exemples et des conseils pratiques aux employeurs et aux organisations de travailleurs qui veulent élaborer, mettre en œuvre ou maintenir des politiques, des pratiques et des initiatives facilitant l'équilibre entre le travail et la vie privée. Deux autres projets portant sur cette question sont presque terminés, soit :

- Dispositions des conventions collectives : Il s'agit d'une compilation et d'une évaluation des dispositions visant à assurer l'équilibre entre le travail et la vie privée, qu'on trouve dans les principales conventions collectives du Canada. Lorsque cette étude sera rendue publique, nous nous attendons à ce que les représentants des travailleurs et des employeurs s'en inspirent quand ils négocieront ce genre de dispositions.
- Garderies en milieu de travail : Cette étude donne un aperçu des garderies qu'on trouve actuellement dans les lieux de travail canadiens. On trouvera dans le rapport final des profils de garderies mettant l'accent sur les pratiques innovatrices et exemplaires et des conseils pratiques pour l'établissement et le maintien de ce genre de garderies.

Les nouvelles technologies nous permettent de diffuser de plus en plus efficacement l'information sur le milieu de travail – un service important répondant aux besoins de divers clients. En 1999-2000, le site Web du Programme du travail a accueilli 13 400 visiteurs par mois en moyenne, comparativement à 12 900 en 1998-1999. Pour le dernier trimestre de 1999-2000, le nombre de visiteurs a atteint 19 000 par mois.

Le site Web des opérations du Travail a aussi connu une hausse d'activité durant l'année écoulée. En 1999-2000, il a accueilli environ 19 000 visiteurs par mois, comparativement à 11 000 l'année précédente. Pour le dernier trimestre de 1999-2000, il a été visité 26 000 fois par mois en moyenne. Est considérée comme une visite toute période d'une demi-heure ou moins passée sur un site Web. Étant donné la nature d'Internet, les statistiques ainsi obtenues ne peuvent être considérées que comme un indicateur très approximatif.

Consolider les partenariats pour régler les questions propres au milieu de travail

Le gouvernement fédéral reconnaît depuis longtemps la valeur d'une approche harmonieuse entre les différents partenaires des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux du Canada pour traiter des questions relatives aux milieux de travail. En 1999-2000, nous nous sommes engagés à fond dans la planification de la conférence des ministres du Travail fédéral, provinciaux et territoriaux, qui a été coprésidée par les ministres du Travail du gouvernement fédéral et du Manitoba, en février 2000.

L'un des résultats constructifs de cette rencontre a été la mise sur pied d'un comité spécial sur l'équilibre entre le travail et la vie privée. Les ministres lui ont donné le mandat de recueillir et partager de l'information entre les administrations et de recommander des projets de collaboration. Un représentant du Programme du travail copréside ce comité avec un représentant du gouvernement de la Saskatchewan.

La Conférence sur les relations du travail du Service fédéral de médiation et de conciliation, qui a lieu tous les deux ans, s'est tenue en 1999. Elle a permis aux syndicats, aux entreprises, aux avocats et aux spécialistes des conflits de travail de discuter de questions d'intérêt commun.

Participer aux initiatives internationales visant à protéger les droits des travailleurs et à favoriser la coopération en vue de l'application uniforme des normes

Grâce au Programme du travail, le Canada a renforcé son rôle de chef de file international en matière d'échange de pratiques et de renseignements innovateurs sur les questions relatives au milieu de travail. Les échanges se déroulent notamment dans le cadre de l'Organisation internationale du travail (OIT), de la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC), de l'Accord de coopération nord-américaine dans le domaine du travail (ANACT) et de l'Accord canado-chilien de coopération dans le domaine du travail.

Le Canada a accueilli en septembre 1999 une importante conférence sur *L'avenir de la sécurité et de la santé au travail dans l'industrie minière en Amérique du Nord,* organisée dans le cadre de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail. Cette conférence a favorisé l'échange de meilleures pratiques et de stratégies efficaces pour protéger la santé et assurer la sécurité des travailleurs. En vertu de l'Accord canado-chilien, le Canada a accueilli une conférence sur *Les programmes de la sécurité du revenu au Canada et au Chili,* où ces programmes ont été comparés.

À la réunion de suivi de l'Organisation des États américains, on a examiné les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la déclaration et du plan d'action de Viña del Mar concernant la modernisation des ministères du Travail. Le Canada a été choisi pour accueillir, en 2001, la douzième Conférence interaméricaine des ministres du Travail, où l'impact de la mondialisation sur les travailleurs et les milieux de travail sera examiné.

Notre Programme du travail était chargé de réaliser le projet de l'APEC intitulé *Les meilleures pratiques en matière de gestion des ressources humaines : contributions des syndicats, des employeurs et des gouvernements.* Ce projet d'une durée de deux ans, cofinancé par le gouvernement du Canada et l'APEC, a pris fin en juillet 1999 par une conférence internationale où les représentants des syndicats, des entreprises et des gouvernements des économies membres ont discuté des meilleures pratiques en matière de formation, d'utilisation de la technologie et d'autres questions relatives au développement des ressources humaines dans le milieu de travail.

La participation aux initiatives internationales nous a encore fourni d'importantes occasions de promouvoir les valeurs canadiennes à l'étranger. Conformément à l'engagement que le gouvernement a pris dans le discours du Trône d'améliorer la protection des enfants, le Canada a joué un rôle important dans les négociations qui ont abouti à l'adoption de la nouvelle convention de l'Organisation internationale du travail (OIT) sur les l'élimination des pires formes de travail des enfants. Nous avons obtenu l'accord de toutes les administrations canadiennes pour sa ratification et le Canada a versé trois millions de dollars pour appuyer les programmes de l'OIT visant à éliminer le travail des enfants.

Saine gestion du Ministère

Nos principaux engagements :

- ***Une administration et une gestion financière saines des subventions et des contributions.***
- ***Une infrastructure ministérielle permettant d'offrir des services efficaces et efficients.***
- ***Un recouvrement rapide des sommes dues à l'État.***

Outre les nombreuses initiatives qui ont été créées ou remaniées dans la gamme de services de DRHC, de multiples projets ont été menés de front par le Ministère à l'égard des priorités de gestion générales. Ces activités sont venues compléter notre éventail permanent de services ministériels, dont l'élaboration et la coordination des politiques, les communications, les systèmes informatiques et le soutien technologique. Elles comprennent également des fonctions de gestion financière, administrative et des ressources humaines.

Un intérêt particulier a été accordé aux cinq éléments suivants en 1999-2000, compte tenu des priorités du gouvernement et des engagements pris envers le Parlement.

Plan d'action en six points visant à renforcer la gestion des programmes de subventions et de contributions

En 1999, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a effectué une vérification interne des documents contenus dans les dossiers de projets de ses programmes de subventions et de contributions. Le personnel de vérification s'est rendu compte que souvent les documents contenus dans les dossiers de projets ne répondaient pas à toutes les exigences du gouvernement du Canada et de DRHC. Il n'est pas ressorti de la vérification que de l'argent manquait ou avait été gaspillé.

Le 19 janvier 2000, la ministre Stewart a annoncé l'établissement du Plan d'action en six points visant à améliorer l'administration des programmes de subventions et de contributions afin qu'elle réponde désormais aux attentes. Partout au Canada, des milliers d'employés de DRHC ont donné suite aux engagements énoncés dans le Plan d'action. Le résumé présenté ici couvre les principales interventions qui ont été effectuées de janvier à juillet 2000 et dont la Ministre a rendu compte devant le Parlement et la population canadienne dans les premier et deuxième Rapports d'étape sur le Plan d'action pour renforcer la gestion des programmes de subventions et de contributions[43].

[43] http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/indexx.shtml

Rendement de nos services de base

1. Paiements satisfaisant aux exigences financières et à celles des programmes

Nous avons clarifié les normes d'octroi de subventions et de contributions, conformément aux règlements, aux politiques et aux dispositions législatives en vigueur. Les gestionnaires et les cadres doivent s'assurer que les paiements sont exacts et conformes aux règles établies par le gouvernement.

Dans le cadre du processus, nos employés ont rendu tous les dossiers de projets actifs conformes aux exigences des programmes et aux normes de gestion des dossiers.

De façon à garantir une application complète et uniforme des exigences en matière de financement et de programmes, la Direction du contrôle de la performance a analysé un échantillon de 142 dossiers choisis au hasard parmi les 1 534 projets ayant débuté en février et en mars 2000[44]. L'exercice visait à en vérifier le degré de conformité aux normes et aux exigences établies. Le personnel a constaté une amélioration considérable et mesurable de l'administration globale des subventions et des contributions. Par exemple, comparativement à la vérification initiale de 1999 :

- 100 p. 100 des dossiers contenaient une demande de financement (contre 85,2 p. 100 en 1999).
- 95,7 p. 100 des promoteurs ont fait l'objet d'une vérification des dettes antérieures (contre 2,6 p. 100 en 1999).
- 96,5 p. 100 des documents d'entente contenaient une justification pour l'approbation du projet (contre 38 p. 100 en 1999).
- 100 p. 100 des ententes avaient été signées par l'agent délégué approprié (contre 86,6 p. 100 en 1999).

2. Vérifier et corriger les dossiers problèmes

Nous avons vérifié et corrigé les 461 dossiers ayant fait l'objet de la vérification de 1999.

3. Donner le matériel et le soutien voulus au personnel

Plus de 3 000 employés ont reçu une formation sur les lignes directrices et les processus du Plan d'action, auxquels se sont ajoutés de nouveaux programmes et de nouvelles politiques de formation du personnel sur les subventions et les contributions, ainsi que d'autres outils à leur intention. En juillet, nous avons réaffecté les budgets existants en vue d'engager et de former des agents de prestation des programmes et des administrateurs financiers, et d'élaborer de nouveaux systèmes d'information de gestion. Ces mesures contribuent à garantir que DRHC compte un nombre suffisant d'employés ayant les connaissances, les outils et les ressources nécessaires pour bien gérer les programmes de subventions et de contributions.

[44] Le deuxième *Rapport d'étape sur le Plan d'action visant à renforcer l'administration des programmes de subventions et de contributions* se trouve à l'adresse : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/progressx.pdf.

4. Assurer la responsabilisation à l'égard des résultats

Nous avons éclairci l'imputabilité des cadres, des gestionnaires, des agents d'exécution des programmes et du personnel financier à l'égard des subventions et des contributions. En mai 2000, nous avons mis en place un nouveau mécanisme d'assurance de la qualité qui permet de déceler et de corriger très tôt les irrégularités dans la prestation des programmes. Nous y avons assorti des attentes plus claires en matière de surveillance des projets ainsi que des examens réguliers de dossiers de projets sélectionnés au hasard. Le personnel chargé de l'exécution des programmes a désormais accès à un soutien spécialisé.

Notre examen a porté également sur les processus plus vastes d'imputabilité et de prise de décision au sein du Ministère. Avec l'aide d'experts indépendants, nous avons redéfini les pouvoirs, les responsabilités et l'imputabilité pour les membres du cabinet du sous-ministre et pour les cadres des secteurs de politiques et de programmes, des services ministériels et des régions de DRHC. Afin de rendre notre capacité de gestion plus stratégique, nous avons révisé le mandat et la composition du Comité exécutif de gestion. La haute direction du Ministère est appuyée dans ses fonctions par de nouveaux comités ministériels et une nouvelle Direction générale des affaires ministérielles et de la planification. Tous ces changements contribuent à une meilleure surveillance et à une gestion plus rigoureuse de l'élaboration des politiques et des programmes, de la prestation des services et des services ministériels.

5. Recevoir les meilleurs conseils qui soient

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec des experts de l'extérieur, comme le vérificateur général, afin d'améliorer la gestion des subventions et des contributions. Ces ressources nous ont aidé à peaufiner la structure du Plan d'action et à en améliorer la mise en œuvre.

Nous avons par la suite confié au cabinet d'experts-conseils PricewaterhouseCoopers le mandat d'effectuer une évaluation indépendante de la mise en œuvre du Plan d'action. Le rapport mentionne que le Ministère a réussi à mettre rapidement sur pied une structure de gestion et une équipe de projet pour exécuter efficacement le Plan d'action en six points sur les subventions et les contributions. Les consultants ont déterminé que 36 des 38 engagements particuliers énoncés dans le Plan d'action avaient été réalisés ou étaient à date, et que deux mesures provisoires accusaient un léger retard peu susceptible de compromettre la mise en œuvre soutenue du Plan d'action dans les délais prévus.

6. Faire rapport au public et au personnel des progrès réalisés

Nous avons produit différents rapports sur le Plan d'action et ses résultats à l'intention des parlementaires, des médias et de tous les Canadiens et Canadiennes intéressés. Les prochains rapports ministériels sur le rendement viendront sûrement montrer les progrès réalisés dans l'amélioration de la gestion des subventions et des contributions.

Moderniser la fonction de contrôleur

L'engagement public de DRHC d'améliorer la gestion des subventions et des contributions durant l'année s'inscrit dans le cadre d'une initiative continue plus vaste visant à moderniser notre façon de gérer toutes les activités à l'échelle de l'organisation.

Nous voulons que tous nos gestionnaires aient la capacité de prendre des décisions qui traduisent le souci d'une saine administration et d'une imputabilité financière, et qui mènent à l'élaboration de programmes et de services novateurs, axés sur les besoins des clients. Pour atteindre cet équilibre, nos gestionnaires ont besoin de soutien, d'outils et de formation.

Notre participation avec onze autres ministères pilotes à la modernisation de la fonction de contrôleur nous aidera à atteindre nos objectifs. En effet, cette initiative procurera aux gestionnaires des données intégrées sur le rendement financier et non financier, une composante de gestion des risques, des systèmes de contrôle adéquats et un ensemble commun de valeurs et de principes d'éthique. Grâce à ce projet, nous espérons avancer sensiblement dans l'adoption de principes et de pratiques de gestion modernes d'ici septembre 2001.

Dans le but d'évaluer les progrès réalisés à ce jour et ce qui doit être fait, nous avons comparé la capacité de gestion moderne de DRHC aux meilleures pratiques d'organisations des secteurs public et privé qui se sont démarquées en 1999-2000. Cette « évaluation de la capacité » a débouché sur un vaste Plan d'action à long terme assorti d'un éventail de projets contribuant à améliorer les pratiques de gestion. Comme la réalisation du Plan d'action en six points visant à renforcer la gestion des programmes de subventions et de contributions constitue une étape déterminante dans la mise en place de la fonction de contrôleur moderne, beaucoup d'initiatives à plus court terme sont communes aux deux plans d'action.

Le plan d'action pour la modernisation de la fonction de contrôleur comporte nécessairement une stratégie de communication et de sensibilisation a l'intention des gestionnaires de DRHC. Dans cette optique, nous avons élaboré un cours de deux jours intitulé *Gestion moderne : une gestion axée sur les résultats,* qui sera offert à tous les gestionnaires et spécialistes fonctionnels à compter de l'automne 2000. Nous avons également aménagé des sites Web, qui sont entrés en service en avril 2000. Les utilisateurs d'Internet à l'intérieur du gouvernement du Canada, y compris les parlementaires, peuvent visiter le site : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement/. Les utilisateurs d'Internet à l'extérieur du gouvernement du Canada peuvent visiter le site : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mmpa/mesgx.shtml.

Recouvrer les sommes dues à l'État

Étant donné la taille de nos programmes, DRHC gère un portefeuille de comptes débiteurs de 2,6 milliards de dollars, formé principalement du Programme canadien de prêts aux étudiants (73 p. 100 du portefeuille), de l'assurance-emploi (22 p. 100) et

des Programmes de la sécurité du revenu. Pour l'exercice 1999-2000, nous avons trois principaux indicateurs de résultats qui permettent d'évaluer l'efficacité et l'efficience du recouvrement des sommes dues à l'État et qui garantissent un traitement juste, uniforme et équitable des débiteurs de DRHC :

- Recouvrement de 7,4 millions de dollars en trop-payés du Régime de pensions du Canada (sur les 7,9 millions de dollars prévus).
- Recouvrement de 196,7 millions de dollars au titre de l'assurance-emploi et des programmes d'emploi (sur les 205 millions de dollars prévus).
- Recouvrement de 154,5 millions de dollars au titre du Programme canadien de prêts aux étudiants (sur les 190,1 millions de dollars prévus).

Les écarts sont principalement attribuables aux facteurs suivants :

- Les trop-payés à percevoir par les secteurs de programmes de DRHC ont été moins importants que prévu, notamment en raison d'une diminution des demandes de prestations d'assurance-emploi dans une économie plus vigoureuse, la plupart des bénéficiaires touchant des prestations moins élevées et moins longtemps, et du transfert des prestations d'emploi (et des recouvrements) aux provinces en vertu des Ententes sur le développement du marché du travail.
- La décision du Ministère de se conformer à une décision de la Cour venant mettre un terme au « Programme concernant les résidents canadiens revenant au pays », qui utilisait les renseignements de Douanes Canada pour retrouver les personnes qui touchaient des prestations auxquelles elles n'avaient pas droit alors qu'elles étaient à l'extérieur du Canada. Le Ministère a ainsi décidé de suspendre le recouvrement des 51 000 trop-payés et les pénalités déjà imposées.
- Un nombre beaucoup moins élevé que prévu de nouvelles demandes au Programme canadien de prêts aux étudiants ont été enregistrées. Les dépenses liées aux demandes ainsi que le programme antérieur des prêts garantis ont connu une baisse plus tôt que prévu.

Pour l'exercice 1999-2000, notre plan de travail inclut trois autres engagements importants.

La mise en place à DRHC d'un système unique de comptabilisation des créances est reportée jusqu'en avril 2001 en raison des priorités liées à la conversion des systèmes à l'an 2000 et de la décision d'instaurer la méthode de comptabilité d'exercice pour l'information financière du gouvernement.

Nous avons fait des progrès dans la révision, l'uniformisation et la mise à jour des politiques de recouvrement, avec l'adoption de lignes directrices nationales pour le recouvrement des trop-payés et des pénalités de l'assurance-emploi et des trop-payés au titre des programmes de subventions et de contributions. Nous avons contribué à l'élaboration d'une nouvelle directive en matière de politique des Programmes de la sécurité du revenu qui est conforme aux politiques d'autres programmes. Nous participons toujours à l'élaboration d'une politique ministérielle harmonisée pour les comptes débiteurs.

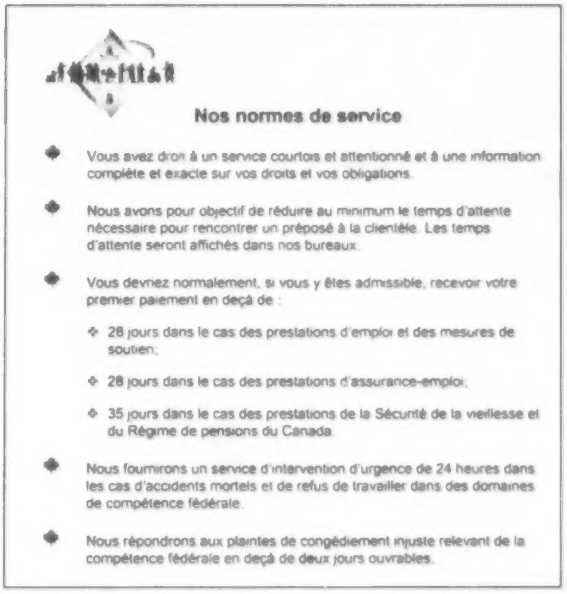
Rendement de nos services de base

Nous avons élargi les initiatives de recouvrement et concentré nos ressources sur les comptes plus récents susceptibles d'afficher le meilleur rendement. Nous avons amorcé un projet-pilote de recouvrement des comptes de subventions et de contributions par l'entremise du programme de compensation de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Ce programme a aussi servi au recouvrement de 27 000 prêts non remboursés du Programme canadien de prêts aux étudiants, pour un total de 28 millions de dollars. Dans le cadre de cet exercice, nous avons révisé notre principale Offre à commandes nationale concernant les agences de recouvrement privées afin d'inclure tous les comptes débiteurs de DRHC, et avons porté de six à neuf le nombre d'agences visées par l'Offre. En 1999-2000, nous avons aussi fait avancer d'autres initiatives. Par exemple, deux régions ont transféré la responsabilité de la retenue convenue sur les comptes actifs des secteurs de programmes aux Services financiers et administratifs.

Service de qualité

Les services de DRHC ont beaucoup d'incidence sur les gens de toutes les collectivités du Canada. Comme la qualité des services est importante pour ces personnes et qu'elle détermine leur perception du gouvernement, nous avons poursuivi en 1999-2000 notre initiative d'amélioration continue de la qualité des services.

Normes de service : En 1999-2000, nous avons commencé à évaluer le rendement de nos principaux programmes en regard de nouvelles normes de service nationales. Ces normes reflètent et complètent nos Principaux engagements en matière de résultats pour la prestation des services, décrits précédemment dans le rapport.



Nos normes de service

- Vous avez droit à un service courtois et attentionné et à une information complète et exacte sur vos droits et vos obligations.
- Nous avons pour objectif de réduire au minimum le temps d'attente nécessaire pour rencontrer un préposé à la clientèle. Les temps d'attente seront affichés dans nos bureaux.
- Vous devriez normalement, si vous y êtes admissible, recevoir votre premier paiement en deçà de :
  - 28 jours dans le cas des prestations d'emploi et des mesures de soutien;
  - 28 jours dans le cas des prestations d'assurance-emploi;
  - 35 jours dans le cas des prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada.
- Nous fournirons un service d'intervention d'urgence de 24 heures dans les cas d'accidents mortels et de refus de travailler dans des domaines de compétence fédérale.
- Nous répondrons aux plaintes de congédiement injuste relevant de la compétence fédérale en deçà de deux jours ouvrables.

Les résultats pour 1999-2000 sont les suivants :

- 94,5 p. 100 des premiers paiements de prestations d'emploi et des mesures de soutien ont été versés en moins de 28 jours.
- 96,7 p. 100 des premiers paiements de prestations d'a.-e. ont été versés en moins de 28 jours.

- La norme de service de 35 jours établie pour les premiers paiements de la Sécurité de la vieillesse a été respectée (31 jours en moyenne)[45].
- La norme de service de 35 jours établie pour les premiers paiements du Régime de pensions du Canada n'a pas été atteinte (36 jours en moyenne)[45].
- Un service d'intervention d'urgence de 24 heures a été fourni dans tous les cas d'accidents mortels et de refus de travailler.
- Dans 96,3 p. 100 des cas de congédiement injustifié, nous avons répondu aux plaintes dans un délai de deux jours ouvrables.

Nous avons également entrepris des travaux qui mèneront à la réalisation d'un sondage sur la satisfaction des clients en 2001-2002. Les résultats serviront de point de départ pour définir les interventions prioritaires et mesurer l'amélioration de la satisfaction de la clientèle.

Service Canada : DRHC participe à l'initiative fédérale Service Canada qui vise à créer un portail d'accès unique aux sources d'information et de services du gouvernement[46]. Grâce à son vaste réseau de Centres locaux de ressources humaines (CRH), le ministère est bien placé pour prêter son soutien à Service Canada, sans compter l'expertise qu'il a acquis grâce aux multiples programmes dispensés par ses bureaux et d'autres réseaux de prestation de services. En 1999-2000, le Ministère a géré un portefeuille de 2 millions de dollars environ pour appuyer la mise en œuvre de l'initiative dans différents bureaux pilotes au pays, et il prévoit s'impliquer encore davantage à l'étape de l'évaluation de l'efficacité des projets pilotes.

Mise à jour de la politique en matière de prestation de services : En novembre 1999, DRHC a approuvé une mise à jour de la politique en matière de prestation de services[47]. Le nouvel énoncé de politique traduit notre désir de servir les citoyens et la nécessité d'offrir nos services en mettant à contribution la force des gens, des partenariats et de la technologie, que ce soit en personne, par téléphone, par voie électronique ou autrement.

La politique améliorée engage DRHC à répondre aux attentes des citoyens en matière de services intégrés afin qu'ils trouvent facilement ce dont ils ont besoin et l'utilisent efficacement.

La politique reconnaît que le continuum de services actuel doit changer. Nous prévoyons poursuivre l'automatisation du traitement des transactions (demandes, prestations, déclaration) dans le cadre de nos programmes législatifs comme l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada, conformément aux engagements associés à l'initiative Gouvernement en direct.

---

[45] DRHC est en train de revoir l'engagement de 35 jours établi pour le premier paiement de prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada. Nous tiendrons des consultations avec nos clients en 2000-2001 en vue d'établir une norme de service appropriée pour le versement des prestations.

[46] http://www.servicecanada.gc.ca/menu_f.shtml

[47] Pour obtenir plus de renseignements sur la mise à jour de la politique en matière de services, consulter le Plan d'action de DRHC – L'an 2000 et les années suivantes à l'adresse : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/busplan/2000/prioritiesx.shtml

Rendement de nos services de base

Norme de qualité supérieure : En accord avec l'engagement de DRHC de moderniser la fonction de gestion, nous cherchons toujours des moyens de garantir la qualité des services offerts dans le cadre de nos activités quotidiennes. Quelques 25 bureaux de DRHC ont obtenu ou sont en voie d'obtenir une certification ISO 9000 dans certains domaines, comme les centres de technologie de l'information, le traitement des demandes d'a.-e. et les subventions et contributions.

Certains de nos bureaux à l'administration centrale et dans les régions ont commencé à mettre à l'essai le Cadre d'efficacité optimale pour les organisations au service du public, qui a été élaboré par le Secrétariat du Conseil du Trésor et l'Institut national de la qualité. Les enseignements et les meilleures pratiques qui résulteront de ces essais seront partagés avec d'autres bureaux.

Bâtir un milieu de travail de choix

Les employés de DRHC sont au cœur de toutes nos activités. Grâce à l'intervention directe et de soutien des employés, nous pouvons travailler avec nos partenaires à la réalisation des objectifs du Ministère et du gouvernement. En bâtissant un milieu de travail de choix, il devient possible pour nos gens d'exploiter leur plein potentiel, et nous pouvons recruter et garder les nouveaux employés qui nous aideront à réaliser les objectifs fixés pour de nombreuses années à venir. En 1999-2000, nous avons pris un certain nombre de mesures afin d'atteindre les objectifs de nos gens.

Le perfectionnement des compétences en leadership a été un thème principal. Nous avons présenté notre *Guide de cheminement du perfectionnement en gestion et en leadership*, qui vient préciser les compétences exigées des leaders à tous les niveaux et propose aux intéressés de l'information et des outils. Nous avons aussi commencé à cerner et à satisfaire les besoins particuliers de nos gestionnaires intermédiaires.

L'apprentissage et le perfectionnement ont constitué un autre thème important. Nous avons mis en place de nouveaux mécanismes destinés à aider les employés et les gestionnaires à satisfaire leurs besoins dans ce domaine. Nous nous sommes également inspirés des résultats du sondage d'opinion auprès des employés de la fonction publique pour cibler les éléments à améliorer dans l'environnement de travail à DRHC et pour enrichir nos services et nos programmes axés sur le bien-être des employés.

De façon plus générale, nous avons mené différentes initiatives afin de nous préparer à relever efficacement les défis futurs. Les efforts ont porté sur le recrutement et le perfectionnement des jeunes, l'amélioration de la représentation des membres des groupes désignés (la représentation de chacun des groupes a augmenté au cours des 18 derniers mois), la compréhension et la formulation de nos valeurs et principes d'éthique, ainsi que l'amélioration des pratiques et de la capacité de gestion.

Comptes à fins déterminées

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de recettes et de dépenses budgétaires. Ils présentent les opérations de certains comptes dont les lois constituantes exigent que les recettes soient affectées à une fin particulière, et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces recettes. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

DRHC est responsable de l'administration de quatre de ces comptes :

- le Compte d'assurance-emploi
- le Régime de pensions du Canada
- le Compte des rentes sur l'État
- le Fonds d'assurance de la fonction publique.

Le Compte d'assurance-emploi est un compte à fins déterminées consolidé et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en des recettes et des dépenses du gouvernement.

Le Régime de pensions du Canada est un compte à fins déterminées, mais il n'est pas consolidé dans les états financiers du gouvernement canadien. Le Régime est contrôlé conjointement par le gouvernement du Canada et les provinces participantes. Le pouvoir de dépenser conféré au gouvernement, en tant qu'administrateur, se limite au solde du Régime.

Le Compte des rentes sur l'État est un compte à fins déterminées consolidé et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi relative aux rentes sur l'État* et modifié par la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État*, qui a eu pour effet de mettre un terme à la vente des rentes en 1975. Ce compte est évalué chaque année selon une méthode actuarielle, le déficit ou l'excédent étant débité du compte du Trésor ou crédité au compte du Trésor.

Le Fonds d'assurance de la fonction publique est un compte à fins déterminées consolidé et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi de l'assurance du service civil*. Conformément au paragraphe 16(3) des Règlements concernant l'assurance du service civil, le montant des déficits actuariels est transféré du compte du Trésor au compte d'assurance de la fonction publique afin d'équilibrer l'actif et le passif du programme.

Comptes à fins déterminées

Les renseignements suivants constituent une mise à jour des données sur le Compte d'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada que nous avons fournies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001*[48]. Ce rapport présente les données financières pluriannuelles et de l'information générale. Les renseignements supplémentaires sur le rendement et les données de fin d'exercice sont accessibles aux adresses Internet fournies dans la présente section.

[48] http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/rpp0001x.shtml

Compte d'assurance-emploi

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte d'assurance-emploi de 1997-1998 à 1999-2000.

COMPTE D'ASSURANCE-EMPLOI – ÉTAT DES OPÉRATIONS ET DE L'EXCÉDENT

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000[a] Prévisions	1999-2000[a] Réelles
Recettes				
Recettes tirées des cotisations	19 122	19 728	18 812	18 825
Pénalités	67	79	76	74
Intérêts	364	764	1 066	1 068
Total des recettes	19 553	20 571	19 954	19 967
Dépenses				
Prestations	11 798	11 834	11 700	11 280
Coûts administratifs	1 321	1 360	1 406	1 406
Créances douteuses	89	45	43	56
Total des dépenses	13 208	13 239	13 149	12 742
Excédent				
Annuel	6 345	7 332	6 805	7 225
Cumulatif	13 645	20 977	27 782	28 202
Taux de chômage	8,9 %	8,1 %	7,4 %	7,3 %
Taux préférentiel de l'employé	**1997**	**1998**	**1999**	**2000**
(% des gains assurables)	2,90 %	2,70 %	2,55 %	2,40 %
La participation de l'employeur correspond à 1,4 fois le taux appliqué à l'employé.				

a. Les prévisions pour 1999-2000 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001*.

La Commission de l'assurance-emploi établit chaque année le taux préférentiel, avec l'approbation du gouverneur en conseil et sur recommandation du ministre du Développement des ressources humaines et du ministre des Finances. Le taux est établi pour qu'il y ait suffisamment de recettes durant un cycle économique et qu'il soit possible de débiter les sommes autorisées du Compte, tout en maintenant des niveaux relativement stables tout au long de ce cycle. Tel qu'indiqué ci-dessus, la Commission a graduellement réduit le taux préférentiel. Un niveau de chômage inférieur aux prévisions s'est traduit par un surplus supérieur à ce qui était prévu.

Des renseignements plus détaillés se trouvent dans les états financiers vérifiés du Compte d'assurance-emploi de 1999-2000 qui sont inclus dans les *Comptes publics du Canada 2000*, Volume 1, Section 4[49]. DRHC possède également un site Web consacré à la responsabilité et aux rapports en matière d'assurance-emploi[50]. Le site permet de consulter les statistiques ainsi que les rapports d'évaluation, les rapports actuariels et les données sur le pouvoir, les objectifs et les responsabilités du Compte.

[49] http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html

[50] http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/account-resp/accountx.shtml

Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte du Régime de pensions du Canada de 1997-1998 à 1999-2000.

RPC – Recettes et dépenses

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998[a]	Réelles 1998-1999	1999-2000 Prévisions	1999-2000 Réelles
Recettes				
Cotisations	12 790	14 924	16 871	17 037
Intérêts	3 950	3 891	3 789	4 238
Total des recettes	16 740	18 815	20 660	21 275
Dépenses				
Paiements de prestations	17 537	18 203	18 835	18 799
Frais d'administration	298	304	336	315
Total des dépenses	17 835	18 507	19 171	19 114
Augmentation (diminution) du RPC	(1 095)	308	1 489	2 161

RPC – Solde des fonds

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998[a]	Réelles 1998-1999	1999-2000 Prévisions	1999-2000 Réelles
Solde de fin d'année	36 664	39 100	40 589	41 261
Composé de :				
Fonds de placement	32 459	30 833	30 299	30 299
Office d'investissement	S/O	12	2 049	2 392
Compte	4 205	8 255	8 241	8 570
Total du RPC	36 664	39 100	40 589	41 261
Augmentation (diminution) du RPC	(1 095)	308	1 489	2 161

a. Les données de 1997-1998 ont été préparées selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée alors que les autres données de l'exercice des tableaux ci-dessus sont présentées selon la méthode de la comptabilité d'exercice.
S.O. : sans objet

D'autres renseignements pour l'exercice 1999-2000 sont contenus dans les états financiers du Compte du Régime de pensions du Canada, qui se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2000*, Volume 1, Section 6[51].

[51] http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html

Compte des rentes sur l'État et Fonds d'assurance de la fonction publique

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des rentes sur l'État et au Fonds d'assurance de la fonction publique de 1997-1998 à 1999-2000.

AUTRES COMPTES À FINS DÉTERMINÉES – RECETTES ET DÉPENSES

COMPTE DES RENTES SUR L'ÉTAT

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000 Prévisions	1999-2000 Réelles
Provisions mathématiques -- Solde au début de l'exercice	**664,4**	**623,9**	**S/O**	**585,8**
Revenus	43,6	41,0	S/O	38,4
Paiements et autres charges	79,6	76,0	S/O	72,4
Excédent des paiements et autres charges sur les revenus de l'exercice	35,9	35,1	S/O	33,9
Surplus actuariel	4,6	3,0	S/O	5,8
Provision mathématiques -- Solde à la fin de l'exercice	**623,9**	**585,8**	**S/O**	**546,1**

FONDS D'ASSURANCE DE LA FONCTION PUBLIQUE

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000 Prévisions	1999-2000 Réelles
Solde d'ouverture	**9,3**	**8,9**	**S/O**	**8,6**
Rentrées et autres crédits	0,3	0,3	S/O	0,2
Paiements et autres débits	0,7	0,6	S/O	0,6
Excédent des paiements et autres débits sur les revenus de l'exercice	(0,4)	(0,3)	S/O	(0,4)
Solde de fermeture	**8,9**	**8,6**	**S/O**	**8,2**

S.O. : sans objet

Le rapport annuel et les états financiers du Compte des rentes sur l'État et du Fonds d'assurance de la fonction publique se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2000*, Volume 1, Section 6[52].

[52] http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html

Table des matières

Page

Rendement financier 80

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés 81

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 82

Tableau 3 : Structure du Ministère et Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 83

Tableau 4 : Détails des recettes disponibles et non disponibles par secteur d'activité 84

Tableau 5 : Paiements de transfert 85

Nos principaux partenaires 87

Évaluations et vérifications internes 89

Rapports annuels législatifs

Prêts canadiens aux étudiants 92

Sécurité de la vieillesse 95

Autres rapports annuels législatifs 97

Consolidation de rapports

Entente-cadre pour l'union sociale 98

Paiements de transfert 99

Achats et marchés 112

Gestion du matériel 112

Stratégie de développement durable 113

Initiatives de réglementation 116

Rendement financier

Les tableaux financiers suivants procurent de l'information sur :

- les dépenses prévues au début de l'année, telles qu'indiquées dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000*;
- le niveau de dépenses approuvé en 1999-2000, selon le rajustement des priorités, les postes annoncés dans le budget de 1999 et les rajustements techniques;
- les dépenses réelles en 1999-2000, telles qu'indiquées dans les Comptes publics de 1999-2000;
- une tendance pluriannuelle, le cas échéant, qui donne une plus vaste perspective financière des activités de DRHC.

En 1999-2000, le Ministère était autorisé à dépenser 26 264 millions de dollars ou 246 millions de dollars de moins que ce qu'il avait prévu (26 510 millions de dollars). Ce fait est principalement attribuable à ce qui suit :

- Une diminution nette de 418 millions de dollars dans les paiements de transfert législatifs visant surtout deux postes législatifs. Mentionnons d'abord une diminution prévue de 338 millions de dollars pour le Programme canadien de prêts aux étudiants et les programmes d'aide financière. Cette diminution reflète la baisse des dépenses associées à l'ancien programme de prêts garantis et à une participation moindre que prévue aux mesures d'aide au remboursement. Deuxièmement, une diminution de 83 millions de dollars en paiements de DRHC pour la Sécurité de la vieillesse, qui témoigne de changements mineurs dans le nombre prévu de bénéficiaires admissibles et dans le montant de la prestation mensuelle moyenne.
- Une augmentation nette de 172 millions de dollars du budget de fonctionnement et au titre des subventions et des contributions. Cette hausse résulte largement de l'injection de 103 millions de dollars supplémentaires dans les ressources nettes reçues pour satisfaire aux exigences du Ministère en ce qui a trait aux différentes technologies informatiques, aux conventions collectives signées en 1999-2000 et au rajustement des régimes de prestations aux employés. Cette augmentation nette est attribuable aussi aux 33 millions de dollars supplémentaires investis dans la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones et dans le Collège Frontière.

Les dépenses réelles de 26 145 millions de dollars étaient de 119 millions de dollars inférieures au montant total de l'autorisation de dépenser (26 264 millions de dollars), en raison du fait qu'on a dépensé 98 millions de dollars de moins que prévu au titre des subventions et des contributions. Cet écart peut être attribué à la mise en œuvre du Plan d'action en six points au titre des subventions et des contributions ainsi qu'au report des ressources investies dans les mesures d'adaptation et de restructuration des pêches au budget de 2000-2001. Nous constatons aussi une autorisation non utilisée de 21 millions de dollars dans le budget de fonctionnement net, dont 13 millions de dollars ont été reportés à l'exercice comptable de 2000-2001, aux termes du régime du budget de fonctionnement du Conseil du Trésor.

TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES CRÉDITS APPROUVÉS

Développement des ressources humaines	1999-2000		
Crédits (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Programme des services ministériels			
1 Dépenses du Programme	86,2	165,2	154,9
(L) Ministre du DRH – Traitement et allocation pour automobile	0,0	0,1	0,1
(L) Ministre du Travail – Traitement et allocation pour automobile	0,0	0,1	0,1
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés[a]	26,2	30,2	30,2
(L) Dépenses de sommes provenant de l'élimination de biens excédentaires de l'État	-	0,8	0,5
(L) Remboursement de montants portés en recettes au cours d'exercices précédents	-	2,2	2,2
Total du Programme	112,5	198,4	187,9
Programme d'investissement dans les ressources humaines et d'assurance			
5 Dépenses de fonctionnement	158,3	224,5	219,2
10 Subventions et contributions	765,9	981,4	884,0
(L) Paiements d'intérêts aux termes de la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants*	22,6	1,7	1,7
(L) Obligations aux termes de la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants*	259,2	73,7	73,7
(L) Paiements d'intérêts et autres obligations aux termes de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	632,4	510,4	510,4
(L) Subvention aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études aux termes de la partie III.I de la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines*	385,0	334,1	334,1
(L) *Loi canadienne sur l'aide financière aux étudiants* – Subventions canadiennes pour études	112,2	103,0	103,0
(L) Prestations de retraite supplémentaires – Pensions des agents des rentes sur l'État	0,0	0,0	0,0
(L) Prestations d'adaptation pour les travailleurs	3,9	3,7	3,7
(L) Paiements aux agences privées de recouvrement	-	19,3	19,3
(L) Régime d'assistance publique du Canada	-	56,1	56,1
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	-	0,2	0,2
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés[a]	98,0	113,0	113,0
Total du Programme	2 437,6	2 421,1	2 318,4
Programme du travail			
15 Dépenses du Programme	45,5	50,8	49,2
(L) Paiement d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands	49,0	53,5	53,5
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	6,4	7,4	7,4
Total du Programme	101,0	111,8	110,1
Programme de la sécurité du revenu			
20 Dépenses du Programme	74,0	87,3	83,0
(L) Versements de la Sécurité de la vieillesse	18 172,0	18 089,1	18 089,1
(L) Versements du Supplément de revenu garanti	4 938,0	4 933,9	4 933,9
(L) Versements d'Allocations au conjoint	390,0	391,5	391,5
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés[a]	27,0	31,1	31,1
(L) Remboursement de montants portés en recettes au cours d'exercices précédents	-	0,0	0,0
Total du Programme	23 600,9	23 532,9	23 528,5
Total -- Budget des dépenses principal, partie II	26 252,1	26 264,2	26 145,0
Plus : Initiatives annoncées dans le Budget de 1999[b]	185,0	-	-
Points ne faisant pas partie du Budget des dépenses ou du Budget de 1999	73,2	-	-
Total du Ministère - Dépenses budgétaires nettes ajustées	**26 510,3**	**26 264,2**	**26 145,0**
Comptes à fins déterminées[c] :			
Coûts de l'assurance-emploi	14 665,0	13 149,0	12 741,7
Coûts du Régime de pensions du Canada	19 317,9	19 171,0	19 114,1
Autres comptes à fins déterminées	-	-	72,9
- Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés du Ministère, recouvrables à même les comptes de l'a.-e. et du RPC	(120,0)	(130,4)	(130,4)
Total des dépenses	**80 373,2**	**58 453,8**	**57 943,4**

a. Partiellement recouvrables à partir du Compte d'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada.
b. Ces initiatives incluent le Fonds du Canada pour la création d'emplois et la Stratégie emploi jeunesse.
c. Les autorisations pour l'assurance-emploi et le RPC reflètent les prévisions telle que rapportées dans *le Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001*.
Nota : Toutes les données contenues dans les tableaux du présent rapport sont exprimées en millions de dollars et peuvent ne pas s'additionner, les chiffres ayant été arrondis.

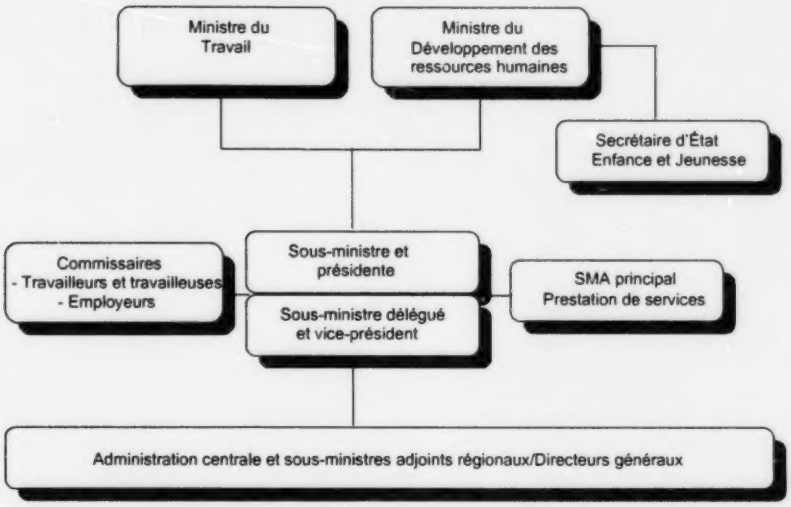
TABLEAU 2 : COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES

(en millions de dollars)	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions approuvées	Total partiel : dépenses brutes	Subventions et contributions prévues par la loi	Total : dépenses brutes	Moins : recettes disponibles	Total : dépenses nettes
Secteurs d'activité et programmes									
Investissement dans les	3 107	421,1	-	1 008,2	1 429,4	1 415,3	2 844,7	(261,0)	2 583,7
ressources humaines	*3 600*	*388,6*	-	*981,4*	*1 370,0*	*1 082,7*	*2 452,6*	*(231,0)*	*2 221,6*
	3 495	**385,1**	-	**884,0**	**1 269,1**	**1 082,7**	**2 351,8**	**(229,1)**	**2 122,7**
Prestations de revenu	7 507	473,5	-	-	473,5	-	473,5	(416,0)	57,4
d'assurance-emploi	*7 780*	*584,2*	-	-	*584,2*	*0,2*	*584,4*	*(517,2)*	*67,2*
	7 755	**583,0**	-	-	**583,0**	**0,2**	**583,2**	**(516,1)**	**67,1**
CRHC – Gestion et services	2 168	192,7	-	-	192,7	-	192,7	(153,9)	38,8
communs	*2 910*	*361,5*	-	-	*361,5*	-	*361,5*	*(229,3)*	*132,1*
	2 643	**354,9**	-	-	**354,9**	-	**354,9**	**(226,3)**	**128,7**
Total partiel	12 782	1 087,3	-	1 008,2	2 095,5	1 415,3	3 510,8	(830,9)	2 679,9
	14 290	*1 334,3*	-	*981,4*	*2 315,6*	*1 082,9*	*3 398,5*	*(977,5)*	*2 421,0*
	13 893	**1 323,0**	-	**884,0**	**2 207,0**	**1 082,9**	**3 289,9**	**(971,5)**	**2 318,4**
Programme du travail	673	136,3	-	3,5	139,8	-	139,8	(39,2)	100,6
	673	*157,7*	-	*2,7*	*160,4*	-	*160,4*	*(48,6)*	*111,8*
	658	**156,5**	-	**2,2**	**158,7**	-	**158,7**	**(48,6)**	**110,1**
Programme de la sécurité	3 502	261,1	-	-	261,1	23 500,0	23 761,1	(143,9)	23 617,2
du revenu	*3 609*	*277,4*	-	-	*277,4*	*23 414,4*	*23 691,8*	*(158,9)*	*23 532,9*
	3 467	**256,1**	-	-	**256,1**	**23 414,4**	**23 670,5**	**(142,0)**	**23 528,5**
Programme des services	2 876	383,2	-	-	383,2	-	383,2	(270,7)	112,5
ministériels	*3 726*	*565,1*	-	-	*565,1*	-	*565,1*	*(366,7)*	*198,4*
	3 481	**547,0**	-	-	**547,0**	-	**547,0**	**(359,1)**	**187,9**
Total	19 833	1 868,0	-	1 011,7	2 879,6	24 915,3	27 795,0	(1 284,7)	26 510,3
	22 298	*2 334,4*	-	*984,0*	*3 318,4*	*24 497,3*	*27 815,8*	*(1 551,7)*	*26 264,1*
	21 479	**2 282,6**	-	**886,2**	**3 168,8**	**24 497,3**	**27 666,1**	**(1 521,1)**	**26 145,0**
Moins : Recettes non disponibles									(281,1)
									(391,9)
									(391,9)
Plus : Coût estimatif des services offerts par d'autres ministères									10,2
									16,9
									16,9
Coût net pour le Ministère									26 239,4
									25 889,1
									25 770,0

Légende :
Pour chaque secteur d'activité ...

Première ligne	1999-2000 dépenses prévues
Deuxième ligne	*1999-2000 autorisations totales*
Troisième ligne	**1999-2000 réelles**

TABLEAU 3 : STRUCTURE DU MINISTÈRE ET COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES



(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000 Dépenses prévues	1999-2000 Autorisations totales	1999-2000 Réelles
Secteurs d'activité et programmes					
Investissement dans les ressources humaines	2 418,9	2 755,3	2 844,7	2 452,6	2 351,8
Prestations de revenu d'assurance-emploi	601,3	615,6	473,5	584,4	583,2
CRHC – Gestion et services communs	219,8	247,9	192,7	361,5	354,9
Programme d'IRH et d'assurance	3 239,9	3 618,8	3 510,8	3 398,5	3 289,9
Programme du travail	143,7	156,7	139,8	160,4	158,7
Programme de la sécurité du revenu	22 509,3	23 052,4	23 761,1	23 691,8	23 670,5
Programme des services ministériels	401,6	456,1	383,2	565,1	547,0
Total des dépenses brutes	26 294,5	27 284,1	27 795,0	27 815,8	27 666,1
Recettes disponibles	(1 363,0)	(1 335,4)	(1 284,7)	(1 551,7)	(1 521,1)
Total des dépenses nettes	24 931,5	25 948,7	26 510,3	26 264,1	26 145,0
Comptes à fins déterminées[a]					
Assurance-emploi					
Dépenses	13 208,5	13 239,3	14 665,0	13 149,0	12 741,7
Recettes	(19 553,0)	(20 571,5)	(19 904,0)	(19 954,0)	(19 967,1)
Surplus (déficit) annuel	6 344,5	7 332,2	5 239,0	6 805,0	7 225,4
Régime de pensions du Canada					
Dépenses	17 834,7	18 507,0	19 318,0	19 171,0	19 114,0
Recettes	(16 740,0)	(18 815,0)	(20 275,0)	(20 660,0)	(21 275,0)
Surplus (déficit) annuel	(1 094,7)	308,0	957,0	1 489,0	2 161,0
Autres comptes à fins déterminées					
Dépenses	80,2	76,6	0,0	0,0	72,9
Recettes	(44,0)	(41,3)	0,0	0,0	(38,7)
Surplus (déficit) annuel	(36,3)	(35,3)	0,0	0,0	(34,3)

a. Pour les comptes à fins déterminées de l'a.-e. et du RPC, les dépenses prévues telles que publiées dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001* ont été utilisées pour des autorisations.

TABLEAU 4: DÉTAILS DES RECETTES DISPONIBLES ET NON DISPONIBLES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000 Recettes prévues	1999-2000 Autorisations totales	1999-2000 Réelles
Recettes disponibles					
Investissement dans les ressources humaines	215,8	149,1	261,0	231,0	229,1
Prestations de revenu d'assurance-emploi	496,8	552,2	416,0	517,2	516,1
CRHC – Gestion et services communs	174,6	128,6	153,9	229,3	226,3
Programme d'IRH et d'assurance	887,3	829,9	830,9	977,5	971,5
Programme du travail	25,3	47,1	39,2	48,6	48,6
Programme de la sécurité du revenu	156,7	142,7	143,9	158,9	142,0
Programme des services ministériels	293,7	315,6	270,7	366,7	359,1
Total des recettes disponibles	**1 363,0**	**1 335,4**	**1 284,7**	**1 551,7**	**1 521,1**
Recettes non disponibles					
Investissement dans les ressources humaines					
Remboursement des dépenses des années précédentes					
Recouvrement des prêts aux étudiants	150,6	180,2	140,0	125,9	125,9
Recouvrement de la dette des prêts aux étudiants	20,9	13,8	20,0	28,6	28,6
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	22,5	13,1	18,4	18,1	18,1
Autres	18,0	13,0	0,0	63,1	63,1
	211,9	220,1	178,4	235,7	235,7
Prestations de revenu d'assurance-emploi					
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	46,2	56,3	51,9	60,0	60,0
Amendes d'assurance-emploi	0,9	0,6	-	0,5	0,5
Surplus acturiel – Compte des rentes sur l'État	0,0	7,6	-	5,8	5,8
	47,1	64,5	51,9	66,4	66,4
CRHC – Gestion et services communs					
Remboursement des dépenses des années précédentes	11,1	9,0	-	23,0	23,0
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	15,4	15,7	14,5	13,9	13,9
	26,5	24,8	14,5	36,9	36,9
Travail					
Frais de services	1,3	1,3	1,1	1,1	1,1
Remboursement des dépenses des années précédentes	0,2	0,2	-	0,9	0,9
Autres	0,0	0,1	-	0,3	0,3
	1,5	1,7	1,1	2,2	2,2
Sécurité du revenu					
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	11,0	18,9	16,1	20,0	20,0
Remboursement des dépenses des années précédentes	0,8	0,4	-	5,6	5,6
Autres	0,2	0,2	0,0	0,1	0,1
	11,9	19,5	16,1	25,7	25,7
Services ministériels					
Recouvrement des dépenses reliées aux avantages sociaux des employés	15,0	17,3	19,1	19,9	19,9
Remboursement des dépenses des années précédentes	0,3	3,6	-	3,8	3,8
Autres	4,2	0,5	-	1,3	1,3
	19,5	21,4	19,1	25,0	25,0
Total des recettes non disponibles	**318,5**	**351,9**	**281,1**	**391,9**	**391,9**

TABLEAU 5 : PAIEMENTS DE TRANSFERT

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000 Dépenses prévues	1999-2000 Autorisations totales	Réelles
Subventions					
Investissement dans les ressources humaines					
(L) Paiements de prestations d'aide à l'adaptation, conformément aux conditions prescrites par le gouverneur en conseil, en vue d'aider les travailleurs qui ont été mis à pied en raison de la concurrence des importations, de la restructuration d'une industrie, de graves perturbations économiques au niveau d'un secteur d'activité ou d'une région	9,1	5,9	3,9	3,7	3,7
(L) Subventions pour initiatives spéciales aux étudiants à plein temps et à temps partiel admissibles aux termes du règlement de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	14,8	-	-	-	-
(L) Subventions canadiennes pour études aux étudiants à temps plein et à temps partiel admissibles aux termes du Règlement de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	-	108,8	112,2	103,0	103,0
(L) Subventions aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) au profit des bénéficiaires nommés par ces REEE, selon les termes du Règlement de la subvention canadienne pour l'épargne-études de la *Loi sur le ministère du développement des ressources humaines*	-	267,3	385,0	334,1	334,1
Subventions aux particuliers, aux organisations et aux sociétés en vue d'aider les particuliers à améliorer leur aptitude au travail et de promouvoir les possibilités d'emploi en favorisant la création d'entreprises à l'échelle locale	5,9	2,3	10,0	1,3	1,3
Subventions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation	25,8	26,2	28,4	24,7	24,7
Subventions aux organisations sans but lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social	-	-	7,0	5,1	5,1
Subvention pour assurer la sécurité du revenu et toute autre aide financière aux pêcheurs et aux travailleurs d'usine touchés par la crise dans le secteur de la pêche du poisson de fond de l'Atlantique	250,6	283,0	5,0	5,0	0,4
Subvention au fonds d'investissement de la Fondation d'apprentissage du Collège Frontière pour les programmes d'alphabétisation pour son 100e anniversaire	-	-	-	12,0	12,0
Subvention au Collège Frontière pour les programmes d'alphabétisation pour son 100e anniversaire	-	-	-	3,0	3,0
Subventions à des organismes bénévoles, aux gouvernements municipaux et régionaux, aux organisations professionnelles et aux autres centres d'excellence dans le but d'appuyer la mise en œuvre de projets novateurs pour faciliter l'intégration des personnes handicapées	3,0	3,8	-	-	-
Subventions aux organismes nationaux bénévoles de services sociaux en vue de partager les coûts de fonctionnement des bureaux nationaux	0,5	1,2	-	-	-
Subvention aux Réseaux canadiens de recherche en politiques inc.	-	9,0	-	-	-
	309,8	707,6	551,5	491,9	487,2
Travail					
(L) Indemnisation des marins marchands -- Indemnités supplémentaires versées à certaines veuves de marins marchands	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Comité canadien conjoint de publicité relative à la prévention des incendies	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Prévention des incendies du Canada	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Appui aux activités qui contribuent aux objectifs du Programme de sécurité et de santé au travail	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Appui aux organismes responsables de l'élaboration des normes	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Sécurité du revenu					
(L) Versements de la Sécurité de la vieillesse	17 114,2	17 563,8	18 172,0	18 089,1	18 089,1
(L) Versements du Supplément de revenu garanti	4 728,6	4 834,7	4 938,0	4 933,9	4 933,9
(L) Versements d'Allocations au conjoint	389,2	382,9	390,0	391,5	391,5
	22 232,0	22 781,3	23 500,0	23 414,4	23 414,4
Total des subventions	**22 541,8**	**23 488,9**	**24 051,6**	**23 906,4**	**23 901,7**
Contributions					
Investissement dans les ressources humaines					
(L) Paiements d'intérêts aux institutions de crédit en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	8,9	3,6	22,6	1,7	1,7
(L) Paiements relatifs aux obligations contractées sous forme de prêts garantis en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	379,2	155,4	259,2	73,7	73,7

Renseignements supplémentaires

(en millions de dollars)	Réelles 1997-1998	Réelles 1998-1999	1999-2000 Dépenses prévues	1999-2000 Autorisations totales	1999-2000 Réelles
Contributions (suite)					
(L) Paiements d'intérêts et autres obligations aux institutions de crédit en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	340,5	516,6	632,4	510,4	510,4
(L) Paiements aux provinces et aux territoires en vertu du *Régime d'assistance publique du Canada* (loi) et de la *Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces*	37,4	8,1	-	56,1	56,1
(L) Paiements pour l'enseignement postsecondaire faits aux provinces et territoires aux termes de la *Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces*	4,7	-	-	-	-
Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien	631,0	757,7	703,5	713,0	623,1
Aide à l'employabilité des personnes handicapées -- Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux, selon les ententes bilatérales, afin de pourvoir au financement de différentes mesures qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer, à trouver un emploi et à le garder	-	189,0	195,0	189,2	189,2
Contributions aux organisations, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux institutions postsecondaires et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer les initiatives qui contribueront à l'élaboration d'un système d'apprentissage davantage axé sur les résultats et plus accessible, pertinent et responsable	7,3	6,7	2,8	6,1	4,7
Contributions à des organismes sans but lucratif, aux groupes communautaires, aux établissements d'enseignement, aux associations professionnelles, aux gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi qu'aux organisations inuites et des Premières nations sans but lucratif œuvrant à l'échelle locale, régionale ou nationale à l'appui des initiatives de garde d'enfants	45,7	41,5	41,2	15,0	13,9
Contributions aux organismes, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux établissements d'enseignement postsecondaire et aux particuliers afin d'encourager des initiatives liées à l'élaboration, à l'application, à l'utilisation et à la diffusion de nouvelles techniques d'acquisition du savoir et de formation (Bureau des technologies d'apprentissage)	-	-	3,3	0,1	-
Contributions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation	3,8	4,1	-	4,9	4,9
Réadaptation professionnelle des personnes invalides -- Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'application de la *Loi sur la réadaptation professionnelle des personnes handicapées* et des accords conclus en vertu de cette Loi	235,6	-	-	-	-
Nouveau-Brunswick au travail -- Paiements (couvrant une période de six années, de 1992-1993 à 1997-1998) à la province du Nouveau-Brunswick conformément à l'entente de partage de certains éléments de ce projet-pilote visant à améliorer l'employabilité des bénéficiaires de l'aide sociale	1,2	-	-	-	-
Contributions aux ministères et aux organismes gouvernementaux provinciaux et territoriaux, aux administrations municipales, aux entreprises, aux établissements de santé publique et d'enseignement, aux organismes autochtones, y compris aux bandes indiennes et aux conseils tribaux, ainsi qu'aux particuliers pour appuyer les nouvelles orientations stratégiques découlant de la réforme de la sécurité sociale, et pour faire l'essai de méthodes innovatrices pour rendre les programmes sociaux plus efficaces à les adapter à nos moyens financiers	55,9	44,6	12,0	2,0	1,9
	1 751,1	1 727,3	1 872,0	1 572,2	1 479,5
Prestations de revenu d'assurance-emploi					
(L) Paiements de rentes en vertu de la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État*	54,6	-	-	-	-
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0,3	0,3	-	0,2	0,2
	54,9	0,3	-	0,2	0,2
Travail					
Programme de partenariat syndical-patronal	1,4	1,4	1,6	1,6	1,2
Commission du travail	0,9	0,9	1,8	1,0	0,9
	2,3	2,3	3,4	2,6	2,1
Total des contributions	**1 808,3**	**1 729,9**	**1 875,4**	**1 575,0**	**1 481,9**
Total des paiements de transfert	**24 350,1**	**25 218,9**	**25 927,0**	**25 481,4**	**25 383,6**

Nos principaux partenaires

DRHC effectue beaucoup de travail en partenariat avec un grand nombre de ministères et d'organismes non gouvernementaux. Quotidiennement, les liens avec les partenaires actuels se resserrent et de nouveaux partenariats sont créés. Les partenaires jouent un rôle actif et direct en matière de prestation de services et/ou apportent leur soutien au processus. Nous avons tous un rôle à jouer pour améliorer le service à la clientèle et pour obtenir des résultats significatifs auprès des Canadiens.

✓ Sécurité du revenu
✓ Travail
✓ Prestations de revenu d'assurance-emploi
✓ Investissement dans les ressources humaines

				MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT DU CANADA	Rôle de soutien (*S*) et/ou rôle direct (*D*) ↓
✓	✓	✓	✓	**Justice** pour les questions d'ordre juridique, les conseils et l'appui.	*S*
✓	✓	✓	✓	**Finances** pour les décisions stratégiques et l'appui en matière de mesures prévues par la loi.	*S*
✓	✓	✓	✓	**Agence des douanes et du revenu du Canada** pour la perception des contributions au RPC, les cotisations à l'assurance-emploi, les données sur le revenu et le remboursement des subventions et des prêts de même que pour l'administration du programme de compensation à l'appui du recouvrement des comptes débiteurs de DRHC.	*S/D*
✓	✓	✓	✓	**Affaires étrangères et Commerce international** pour le travail effectué en collaboration avec les gouvernements étrangers et les organismes internationaux.	*S/D*
✓	✓	✓	✓	**Statistique Canada** pour les données et les renseignements de nature statistique et économique.	*S*
✓		✓	✓	**Travaux publics et Services gouvernementaux** pour le paiement des prestations (dépôt direct ou impression de chèques).	*S/D*
✓	✓		✓	**Tous les ministères et organismes** liés à la stratégie canadienne concernant les personnes handicapées et **13 ministères et organismes** mettant en œuvre la Stratégie emploi jeunesse.	*S/D*
✓	✓		✓	**Secrétariat du Conseil du Trésor** pour la prévention des incendies et les questions relatives à l'alphabétisation, aux enfants, aux personnes âgées et à la société vieillissante et les modifications réglementaires.	*S*
	✓		✓	**Industrie** pour le soutien des activités relatives au milieu de travail, à l'autoroute de l'information, à la prestation de services et à d'autres initiatives.	*S*
		✓	✓	**Citoyenneté et Immigration** pour les questions relatives aux travailleurs étrangers, aux adoptions internationales et à la participation des immigrants au marché canadien du travail.	*S*
	✓		✓	**Affaires indiennes et du Nord canadien** pour les questions de développement humain et social relatives aux Autochtones et les questions de travail liées à l'autonomie gouvernementale et à la négociation de traités.	*S/D*
			✓	**Pêches et Océans** et les **organismes d'expansion régionale** pour les programmes relatifs au marché du travail et à la pêche.	*S/D*
	✓			**Transports** et **Office national de l'énergie** pour l'exécution des programmes de sécurité et de santé au travail ainsi que les mesures législatives et politiques relatives au secteur des transports.	*S/D*
✓				**Bureau du surintendant des institutions financières** pour les services actuariels.	*S*
✓				**Anciens combattants** pour le partage de l'information sur les clients mutuels.	*S*

Renseignements supplémentaires

✓ Sécurité du revenu	✓ Travail	✓ Prestations de revenu d'assurance-emploi	✓ Investissement dans les ressources humaines		Rôle de soutien (*S*) et/ou rôle direct (*D*) ↓
				PROVINCES ET TERRITOIRES	
✓	✓	✓	✓	**Gouvernements provinciaux et territoriaux, agences et organismes** pour l'élaboration, l'harmonisation, la mise en œuvre et/ou la coordination de programmes et de services prévus par la loi ou conformes aux accords fédéraux-provinciaux-territoriaux et à l'entente-cadre sur l'union sociale; la collaboration à des projets et les échanges de renseignements.	*S/D*
				AUTRES	
✓	✓	✓	✓	**Gouvernements étrangers et organismes internationaux** pour les avantages découlant des ententes bilatérales sur la sécurité sociale et l'assurance-emploi, l'éducation internationale et les adoptions; pour l'échange de vues et d'expériences, la collaboration à la recherche et la promotion du savoir-faire canadien.	*D*
✓	✓	✓	✓	**Secteur privé** pour les consultations sur les questions législatives et les programmes; pour le partage, la diffusion et la fourniture d'information, en particulier avec les institutions financières et les compagnies d'assurance; pour faciliter et appuyer la prestation de programmes et de services; pour aider à déterminer et à partager des initiatives novatrices en matière de développement humain.	*S/D*
✓	✓	✓	✓	**Employeurs, employés et organisations qui les représentent** pour favoriser le respect des lois et des meilleures pratiques; pour encourager l'application de partenariats et de pratiques efficaces tant au niveau sectoriel qu'au travail.	*D*
✓	✓		✓	**Organismes bénévoles incluant ceux qui représentent des groupes particuliers** pour la collaboration à l'élaboration et à l'exécution de politiques et de programmes, pour le partage d'information, la prestation de programmes mis sur pied en vertu de divers accords et la collaboration à titre de partenaires en vue d'améliorer l'accès aux produits d'information.	*S/D*
✓	✓		✓	**Établissements et associations d'enseignement et de formation** pour la mise en œuvre de programmes d'aide aux étudiants et l'information, la recherche et les échanges sur le marché du travail, les milieux de travail, l'apprentissage, les pensions et le développement social.	*D*
✓	✓			**Commissions des accidents du travail** pour régler les demandes d'indemnisation et verser les prestations aux agents de l'État conformément à la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*, pour le partage d'information et la coordination d'initiatives en vue d'améliorer le service aux clients mutuels.	*S/D*
	✓		✓	**Autorités et organismes autochtones** pour l'élaboration et la mise en œuvre des programmes destinés aux peuples autochtones, et ce, en vertu de divers accords.	*D*
✓				**Régie des rentes du Québec (RRQ)** pour les échanges de renseignements sur le Régime de rentes du Québec et la prestation de services aux clients mutuels.	*D*
	✓			**Commission canadienne des droits de la personne** pour les questions se rapportant à l'équité en matière d'emploi et à l'équité salariale.	*S*

Cette liste ne représente pas tous les ministères et organismes travaillant avec DRHC.

Évaluations et vérifications internes

DRHC s'est engagé à obtenir les meilleurs résultats possibles dans l'application de ses programmes, la prestation de ses services et son fonctionnement, et ce, avec un souci constant d'efficience et d'efficacité. L'évaluation de nos programmes et de nos services nous permet d'en connaître les incidences. Cet exercice est confié à des professionnels indépendants. Nos études spéciales, moins détaillées que les évaluations, permettent aux gestionnaires de réduire le spectre des questions à considérer.

Étant donné le rôle de premier plan que nous jouons au titre de l'élaboration de politiques nationales, nous étoffons ces évaluations et ces études spéciales avec des recherches sur les grandes leçons apprises (études-bilan) en ce qui a trait aux importantes questions sociales et de main-d'œuvre. Ces études-bilan permettent à tous les gouvernements du Canada, de même qu'aux groupes qu'intéressent ces questions, de tirer profit de ce que le Canada et les autres pays ont de mieux à offrir en termes d'expérience et sur le plan de la recherche.

Nous faisons aussi des vérifications internes axées sur des enjeux qui comportent de plus grands risques, et procédons à ce titre conformément aux normes professionnelles et aux politiques du Conseil du Trésor. Les conclusions de ces rapports suscitent normalement des initiatives de la part de la direction, qui ont pour effet d'accroître l'efficience, l'efficacité et la qualité des résultats obtenus.

Le tableau ci-dessous répertorie en fonction des principaux engagements du Ministère, les études, vérifications et examens que DRHC a réalisés au cours des deux dernières années. Vous trouverez la liste des récentes évaluations et études spéciales à l'adresse http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/, et la liste des récents rapports d'évaluation et d'examen à l'adresse http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/homex.shtml.

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	**Selon les résultats des documents suivants :**
Un marché du travail efficace et efficient	Évaluations : ➢ Programme de création directe d'emplois, 1998 ➢ Fonds d'intégration des personnes handicapées, 1998 ➢ Prestations d'emploi et mesures de soutien, 1998 ➢ Étude de suivi des sessions d'information en groupe, 1998 ➢ Douze initiatives stratégiques de partenariat fédérales-provinciales portant sur une clientèle spéciale (aide à l'enfance, personnes handicapées, jeunesse), 1998, 1999 ➢ Évaluation formative Prestations d'emploi et mesures de soutien en vertu de l'Entente Canada/Colombie-Britannique sur le développement du marché du travail, 1999 ➢ Évaluation formative Prestations d'emploi et mesures de soutien en vertu de l'Entente Canada/Colombie-Britannique sur le développement du marché du travail, 1999 Études bilan : ➢ Le travail autonome à son compte au Canada, 1998 ➢ Résumé des leçons tirées des évaluations formatives programme des initiatives stratégiques, 1998 ➢ Le développement socio-économique des peuples autochtones, 1999

Renseignements supplémentaires

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	Selon les résultats des documents suivants :
Un soutien du revenu temporaire aux travailleurs sans emploi admissibles, ou aux personnes qui se trouvent hors du marché du travail pour cause de maternité ou de responsabilités parentales, ou en raison d'une maladie	Évaluations : ➢ Appels en matière d'assurance-emploi, Étude d'évaluation pilote, 1998 ➢ Les motifs de cessation d'emploi ont-ils de l'importance? L'assurance-chômage (a.-c.) et les départs volontaires au Canada, 1998 ➢ Tendance de la rescolarisation des travailleurs pendant le cycle économique, 1998 ➢ L'admissibilité aux prestations d'a.-c., la participation aux prestations et le compte d'a.-c., 1998 ➢ Évaluation de la stratégie du poisson de fond de l'Atlantique (LSPA), 1998 ➢ Les conséquences sur l'emploi à long terme, 1998 Études bilan : ➢ Les programmes d'adaptation pour les travailleurs âgés, 1999
Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif	Études bilan : ➢ Milieux de travail novateurs, 1999
La durabilité des Programmes de la sécurité du revenu pour les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	Études bilan : ➢ Politiques et programmes destinés aux personnes handicapées, 1997 Vérifications internes et examens : ➢ Programmes de la sécurité du revenu (PSR) Couplage/Partage des données – Sécurité de l'information et des renseignements personnels, 1998 ➢ État des frais administratifs et de locaux imputés au Compte du Régime de pensions du Canada 1998-1999, 1999 ➢ Analyse des écarts de facturation entre le RPC et le RRQ, 1999
Une infrastructure ministérielle permettant d'offrir des services efficaces et efficients	Évaluations : ➢ Indicateurs sociaux pour l'évaluation stratégique des principaux programmes sociaux, 1998 ➢ L'utilisation d'indicateurs sociaux comme instruments d'évaluation - Rapport final, 1998 ➢ Évaluation du programme de partenariat syndical-patronal (PPSP) – Rapport final, 1998 Études spéciales : ➢ Les outils de l'évaluation ➢ Évaluation quasi-expérimentale, 1998 ➢ Guide de passation de marchés pour les études d'évaluation de DRHC, 1999 Vérifications internes et examens : ➢ L'incidence de la Vision de DRHC sur les employés, 1999 ➢ Amélioration des communications internes, 1999 ➢ Évaluation de l'environnement de Développement des ressources humaines Canada : Rapport global, 1999 ➢ Examen de la capacité de DRHC à exécuter les programmes et à assurer la prestation de services, 1999

Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	Selon les résultats des documents suivants :
Une infrastructure ministérielle permettant d'offrir des services efficaces et efficients (suite)	➢ Améliorer la coordination interne de nouvelles initiatives à DRHC, 1999 ➢ Examen de l'intégrité des données, 1998 ➢ Rapport national : Évaluation de la sécurité de la technologie de l'information, 1999 ➢ Vérification de l'intégrité financière : Phases I et II : Résultats provisoires, 1998 ➢ Examen de la configuration du Réseau local (RL) de Terre-Neuve, 1999 ➢ Examen de la Stratégie de développement durable de DRHC, 1999 ➢ Projet An 2000 de DRHC : Évaluation du risque, 1998 ➢ Évaluation des risques que pose Banyan Vines Kernel, 1999
Une administration et une gestion financière saines des subventions et des contributions	Évaluations : ➢ Fonds transitoire pour la création d'emplois, 1998 Vérifications internes et examens : ➢ Vérification des subventions et des contributions de la Stratégie du poisson de fond de l'Atlantique, 1999 ➢ Subvention canadienne pour l'épargne-études – Vérification de systèmes en cours d'élaboration, 1999 ➢ Examen organisationnel de l'entente bilatérale régionale sur le développement de la main-d'œuvre conclue par Développement des ressources humaines Canada et la Nation métisse de la Saskatchewan, 1998 ➢ Examen de l'intégrité des programmes/Subventions et contributions, 2000 ➢ Vérification spéciale à Sydney, 1998 ➢ Vérification de l'entente de contribution de Eastern Arm, 1998 ➢ Examen du Business Advisory Centre de Hamilton-Wentworth pour l'exercice comptable, 1997, 1999

Rapports annuels législatifs

Prêts canadiens aux étudiants

Le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) vient en aide aux étudiants qui en ont besoin en leur donnant accès à des capitaux auxquels ils n'auraient pas autrement droit pour payer leurs études postsecondaires. Le PCPE assume entièrement les intérêts sur ce capital alors qu'ils étudient à temps plein. Ces prêts ne visent pas à couvrir la totalité des frais des étudiants. Ils complètent les ressources constituées de leur revenu, de l'aide provenant de leur famille ou d'autres bourses d'études.

Les paiements effectués durant tout un exercice financier, en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants* et de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* dépendent de divers facteurs, notamment : du nombre d'étudiants qui sollicitent de l'aide et de l'évaluation de leurs besoins financiers, des taux d'intérêt ainsi que du nombre et du montant des réclamations. À leur tour, ces facteurs varient en fonction du nombre d'inscriptions dans les universités, les collèges et les établissements d'enseignement privés, des frais d'inscription, du coût de la vie et de la conjoncture économique générale.

En vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants* et de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, des dépenses législatives sont engagées au titre des activités spécifiques suivantes :

- **Réclamations payées** — Si un étudiant manque à son obligation de rembourser un emprunt consenti en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, le gouvernement du Canada donne suite à la garantie en remboursant à l'établissement prêteur le plein montant du capital à payer, de même que les intérêts courus.
- **Bonification d'intérêt** — Le gouvernement paie tout l'intérêt sur les prêts tant que l'étudiant poursuit ses études à temps plein, et dans le cas des prêts négociés avant le 1er août 1993, durant six mois après la fin des études.
- **Paiement compensatoire** — La province ou le territoire qui choisit de ne pas participer au PCPE a droit à un paiement compensatoire visant à couvrir une partie des frais de fonctionnement d'un programme similaire.
- **Frais de recouvrement** — Une fois que le gouvernement a remboursé un prêt, il se charge d'en recouvrer le montant auprès de l'emprunteur. Cela signifie généralement que la responsabilité de la perception est confiée à une agence de recouvrement.
- **Exemption d'intérêt/Réduction de la dette en attente de remboursement** — De l'aide peut être fournie pour couvrir les frais d'intérêt dans le cas des emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leur prêt. Dans le budget fédéral de 1998, on a instauré le principe de réduction de la dette en attente de remboursement en vue d'aider les emprunteurs qui éprouvent de grandes difficultés financières.

- **Prêts pardonnés** — Conformément à la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants* et à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement verse à l'établissement prêteur le plein montant du capital à payer de même que les intérêts courus si l'emprunteur est décédé ou s'il est atteint d'une incapacité permanente et qu'il ne peut rembourser son prêt sans privations excessives.

- **Prime de risque** — Sous réserve des dispositions du contrat passé avec l'établissement prêteur, le gouvernement lui paie une prime de risque en fonction de la valeur des prêts consolidés en vue d'un remboursement pendant l'année considérée.

- **Subventions canadiennes pour études (anciennes Subventions pour initiatives spéciales)** — Quatre programmes de bourses ont pour but de soutenir les groupes suivants : les étudiants à temps partiel qui sont dans le besoin pour les aider à effectuer des dépenses reliées à leurs études (1 200 dollars par année); les femmes poursuivant des études doctorales dans certains domaines (3 000 dollars par année pour un maximum de trois ans); les étudiants ayant une incapacité permanente pour des dépenses reliées à leur déficience (5 000 dollars par année); et les étudiants ayant des personnes à charge.

- **Frais d'administration aux provinces et aux territoires** — En vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement du Canada est parvenu à des ententes avec les provinces participantes afin de faciliter l'administration du PCPE. Les frais à payer aux provinces sont calculés en fonction des coûts d'opération de base et du nombre de certificats. De plus, on dispose de fonds pour des initiatives conjointes entre le gouvernement fédéral et les provinces.

- **Rachat des mauvaises créances** — En vertu des termes du contrat avec les prêteurs, le gouvernement rachète des prêts dont les paiements sont en souffrance depuis au moins 12 mois et dont la valeur totale n'excède pas 3 p. 100 du solde mensuel moyen des prêts en attente de remboursement chez ce(s) prêteur(s).

Renseignements supplémentaires

TABLEAU 1 : DÉPENSES LÉGISLATIVES RELATIVES AU PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS POUR LES EXERCICES FINANCIERS SUIVANTS[a]

(en millions de dollars)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Dépenses prévues 1999-2000	Préliminaires 1999-2000
Réclamations payées[b]	350,9	152,2	196,6	70,7
Bonification d'intérêt	163,7	210,2	220,0	204,0
Montants compensatoires au Québec et aux Territoires du Nord-Ouest[c]	74,9	160,9	172,0	126,1
Frais de recouvrement	24,9	24,9	27,7	19,3
Exemption d'intérêt/Réduction de la dette[d]	37,9	58,5	179,8	83,2
Prêts pardonnés	8,1	8,3	11,4	9,3
Prime de risque	58,5	75,5	85,0	81,8
Subventions canadiennes pour études[e]	14,8	108,8	112,2	103,0
Frais d'administration des provinces et territoires	9,7	9,5	18,7	9,4
Rachat des mauvaises créances	0,0	0,5	3,0	1,6
Total des dépenses législatives	743,3	809,3	1 026,4	708,3
Recouvrement par l'entremise d'agences, de représentants légaux et du PCPE	150,6	160,8	177,7	125,9
Remboursement d'impôts récupérés par compensation	20,9	28,0	24,0	28,6
Total des recettes	171,4	188,8	201,7	154,5
Nombres de réclamations payées	46 969	34 033	27 000	11 438

a. Exercice financier : du 1er avril au 31 mars.
b. La différence de 125,9 millions de dollars entre les dépenses prévues pour 1999-2000 et les données préliminaires est dûe à une diminution plus forte et plus tôt que prévu des dépenses relatives aux réclamations payées faites sous l'ancien programme de prêts garantis.
c. La différence de 45,9 millions de dollars entre les dépenses prévues pour 1999-2000 et les données préliminaires relativement aux paiements compensatoires faits à une province ou un territoire qui a choisit de ne pas participer au PCPE est dûe à une diminution des coûts du PCPE en général, le calcul du paiement étant basé sur une formule qui tient compte des coûts du programme.
d. La différence de 96,6 millions de dollars entre les dépenses prévues pour 1999-2000 et les données préliminaires relatives à l'exemption d'intérêt et la réduction de la dette est dûe à une utilisation plus faible que prévu des mesures d'aide au remboursement.
e. L'aide aux étudiants ayant des personnes à charge est entrée en vigueur en 1998-1999, ce qui explique cette importante augmentation.

Des renseignements plus détaillés sur le Programme canadien de prêts aux étudiants sont disponibles sur Internet, à l'adresse suivante : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/

Sécurité de la vieillesse

Le programme de la Sécurité de la vieillesse est l'un des éléments essentiels du système canadien de revenu de retraite. Les prestations comprennent la pension de base de la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et l'Allocation. Le programme de la Sécurité de la vieillesse est financé à partir des recettes fiscales générales du gouvernement canadien.

Les tableaux suivants contiennent des renseignements sur les prestations mensuelles, les prestataires et les paiements selon la province ou le territoire.

TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES PRESTATIONS MENSUELLES MAXIMALES

(en dollars)		Supplément de revenu garanti		Allocation		
Exercice financier	Pension de base	Célibataire	Marié(e)	Ordinaire	Prolongée	Augmentation
Prestation mensuelle par exercice financier						
1999-2000 Réelles						
1er janvier 2000	419,92	499,05	325,06	744,98	822,47	0,6 %
1er octobre 1999	417,42	496,07	323,12	740,54	817,57	0,9 %
1er juillet 1999	413,70	491,65	320,24	733,94	810,28	0,6 %
1er avril 1999	411,23	488,72	318,33	729,56	805,44	0,1 %
1999-2000 Budget des dépenses						
1er janvier 2000	415,38	493,65	321,54	736,92	813,57	0,3 %
1er octobre 1999	414,19	492,24	320,62	734,82	811,25	0,1 %
1er juillet 1999	413,75	491,71	320,28	734,03	810,38	0,4 %
1er avril 1999	412,30	489,99	319,15	731,45	807,53	0,4 %
1998-1999						
1er janvier 1999	410,82	488,23	318,01	728,83	804,64	0,0 %
1er octobre 1998	410,82	488,23	318,01	728,83	804,64	0,5 %
1er juillet 1998	408,78	485,80	316,43	725,21	800,64	0,4 %
1er avril 1998	407,15	483,86	315,17	722,32	797,45	0,0 %
Moyennes par exercice financier (prestations annuelles)						
1999-2000 Réelles	4 986,81	5 926,47	3 860,25	8 847,06	9 767,28	
1999-2000 Budget des dépenses	4 966,86	5 902,77	3 844,77	8 811,66	9 728,19	
1998-1999	4 912,71	5 838,36	3 802,86	8 715,57	9 622,11	

TABLEAU 2 : NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE, PAR PROVINCE OU TERRITOIRE ET PAR TYPE DE PRESTATIONS

	Mars 1999				Mars 2000			
Province ou territoire	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG % de la SV	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG % de SV
Terre-Neuve	61 872	42 800	4 450	69,18	62 622	42 574	4 441	67,99
Île-du-Prince-Édouard	17 739	9 717	754	54,78	17 915	9 494	689	52,99
Nouvelle-Écosse	122 211	58 792	4 795	48,11	123 511	58 097	4 687	47,04
Nouveau-Brunswick	96 541	52 084	4 431	53,95	97 048	51 254	4 173	52,81
Québec	909 434	446 572	33 736	49,10	925 457	446 128	33 267	48,21
Ontario	1 363 854	382 071	25 600	28,01	1 388 280	380 979	25 289	27,44
Manitoba	153 586	60 847	4 076	39,62	154 102	59 640	3 869	38,70
Saskatchewan	146 160	61 353	3 992	41,98	145 943	59 833	3 878	41,00
Alberta	281 086	103 687	8 003	36,89	288 746	103 639	7 899	35,89
Colombie-Britannique	481 516	151 685	9 081	31,50	488 769	151 621	9 064	31,02
Yukon	1 582	619	42	39,13	1 671	629	38	37,64
Territoires du Nord-Ouest	2 158	1 464	158	67,84	2 259	1 485	151	64,85
International[a]	56 365	10 256	203	18,20	58 850	9 965	176	16,93
TOTAL	**3 694 104**	**1 381 947**	**99 321**	**37,41**	**3 755 173**	**1 375 318**	**97 621**	**36,62**

a. Personnes qui reçoivent des prestations canadiennes de la Sécurité de la vieillesse en vertu d'accords internationaux en matière de sécurité sociale.

TABLEAU 3 : PAIEMENTS DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE, PAR PROVINCE OU TERRITOIRE, ET PAR TYPE DE PRESTATIONS, POUR L'EXERCICE FINANCIER 1999-2000

(en millions de dollars) Province ou territoire	Sécurité de la vieillesse	Supplément de revenu garanti	Allocation	TOTAL
Terre-Neuve	311,7	151,1	20,5	483,3
Île-du-Prince-Édouard	88,8	33,7	3,1	125,6
Nouvelle-Écosse	613,0	193,7	18,3	825,0
Nouveau-Brunswick	485,0	176,0	18,8	679,8
Québec	4 547,8	1 552,3	125,9	6 226,0
Ontario	6 703,1	1 384,3	99,2	8 186,6
Manitoba	759,2	207,0	16,6	982,8
Saskatchewan	729,4	204,2	16,6	950,2
Alberta	1 394,4	370,1	32,5	1 797,0
Colombie-Britannique	2 365,9	568,9	37,1	2 971,9
Yukon	8,1	2,3	0,2	10,6
Territoires du Nord-Ouest	11,1	6,3	1,1	18,5
International[a]	71,6	84,0	1,5	157,1
TOTAL	**18 089,1**	**4 933,9**	**391,4**	**23 414,4**

a. Personnes qui reçoivent des prestations canadiennes de la Sécurité de la vieillesse en vertu d'accords internationaux en matière de sécurité sociale.

Autres rapports annuels législatifs

Vous trouverez ci-dessous d'autres rapports annuels législatifs qui sont intégrés dans d'autres parties de ce rapport ou publiés dans les *Comptes publics du Canada*.

Parties I et III du *Code canadien du travail*

Ces données se trouvent dans la partie intitulée Travail, de la section intitulée Rendement de nos services de base.

Loi sur l'assurance du service civil

Le rapport annuel complet se trouve dans les *Comptes publics du Canada 2000*, Volume 1, Section 6[53]. On en fait aussi mention dans la section de ce rapport portant sur les Comptes à fins déterminées.

Loi relative aux rentes sur l'État

Le rapport annuel complet se trouve dans les *Comptes publics du Canada 2000*, Volume 1, Section 6[53]. On en fait aussi mention dans la section de ce rapport portant sur les Comptes à fins déterminées.

[53] http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html

Consolidation de rapports

Entente-cadre pour l'union sociale

En vertu des dispositions relatives à la responsabilisation que renferme l'Entente-cadre pour l'union sociale (ECUS), les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux s'engagent à faire preuve d'une plus grande transparence et d'une responsabilité accrue envers les Canadiens et les Canadiennes[54]. Ces dispositions s'appliquent aux nouvelles initiatives de même qu'à celles qui sont déjà en vigueur. Selon ces dispositions, les gouvernements doivent :

- surveiller et mesurer les résultats de la politique sociale et présenter des rapports publics à ce sujet;
- échanger les pratiques exemplaires;
- faire appel à des tiers pour participer à l'évaluation des progrès;
- expliquer leurs contributions et leurs rôles respectifs.

En 2002, les gouvernements examineront leurs progrès respectifs dans ces domaines. À titre de préparation, DRHC travaille de concert avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) afin d'intégrer les principes de responsabilisation de l'ECUS aux rapports destinés au Parlement et à la population canadienne. Cette démarche correspond au besoin qu'éprouve DRHC d'améliorer les résultats, l'efficacité et la fonction de contrôle dans tous les aspects de son travail.

DRHC est l'un des principaux ministères responsables de la politique sociale. À ce titre, le Ministère a participé activement aux activités liées à l'ECUS en 1999-2000. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le SCT afin d'élaborer un modèle que les ministères commencent à utiliser pour évaluer leur responsabilité conformément à l'entente.

Nous avons aussi coordonné les efforts fédéraux en vue de s'assurer que les programmes et services sont conformes aux dispositions de l'ECUS en matière de mobilité. Ces dispositions prévoient que, en vertu de l'*Accord sur le commerce intérieur* (ACI), les gouvernements doivent éliminer les obstacles liés à la résidence d'ici les trois prochaines années, s'abstenir de créer de nouveaux obstacles susceptibles d'entraver les initiatives de politique sociale et respecter l'échéance du 1er juillet 2000 pour satisfaire aux exigences relatives à la mobilité de la main-d'œuvre.

Sous la coordination de DRHC, les ministères fédéraux qui offrent des programmes dans les quatre principaux domaines définis par l'ECUS – c'est-à-dire la santé, les études postsecondaires, la formation ainsi que les services sociaux et l'aide sociale – se sont penchés sur les cas où les personnes doivent avoir résidé un certain temps dans un lieu donné pour être admissible à un programme ou à un service, alors qu'il n'existe aucune entente réciproque susceptible de régler le problème. Le rapport fédéral de mars 2000 sur la mobilité indique que cet examen n'a révélé que peu d'obstacles liés aux critères de résidence. Le gouvernement continuera donc de passer en revue les activités, notamment celles qui sont dispensées par des tiers, afin de déceler les obstacles éventuels en matière de mobilité.

[54] http://socialunion.gc.ca/news/020499_f.html

Paiements de transfert

Développement des ressources humaines Canada gère un nombre important de programmes de paiements de transfert. Ces programmes soutiennent les gens, les communautés, les secteurs privé et bénévole, les travailleurs, d'autres paliers de gouvernement et les organisations autochtones dans leurs efforts concertés pour améliorer les conditions humaines. Nous sommes assujettis à la politique révisée en matière de paiements de transfert, qui a été rendue publique le 1er juin 2000. Aux termes de celle-ci, les ministères sont tenus de produire des rapports sur les programmes de paiements de transfert d'une valeur d'au moins cinq millions de dollars. Ce faisant, nous démontrons notre volonté d'assurer une saine gestion, d'exercer un contrôle et de rendre des comptes à l'égard de nos paiements de transfert.

Conformément à cette politique, nous avons produit de la documentation qui décrit chacun des programmes, notamment les objectifs et les résultats attendus ainsi que les jalons vers l'atteinte des objectifs. Nous avons également préparé un tableau précisant les modalités de ces paiements ainsi qu'une fiche technique pour chacun des programmes évalués à plus de cinq millions de dollars.

PAIEMENTS DE TRANSFERT NON-STATUTAIRES PAR GAMME DE SERVICES (RÉELS 1999-2000 : 886,2 MILLIONS DE DOLLARS (M $))

Programmes connexes (Modalités)	Pour plus d'information, voir la fiche technique n°
Investissement dans les ressources humaines (IRH)	
Subventions	
Subventions aux particuliers, aux organisations et aux sociétés en vue d'aider les particuliers à améliorer leur aptitude au travail et de promouvoir les possibilités d'emploi en favorisant la création d'entreprises à l'échelle locale (Réels : 1,3 M $)	
Fonds d'intégration des personnes handicapées	Fiche technique 1
Initiatives pour l'emploi des jeunes	Fiche technique 2
Planification de l'emploi	Fiche technique 3
Subventions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation (Réels : 24,7 M $)	
Programme national d'alphabétisation	Fiche technique 4
Subventions aux organisations sans but lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social (Réels : 5,1 M $)	
Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 5

Programmes connexes (Modalités)	Pour plus d'information, voir la fiche technique n°
Subvention pour assurer la sécurité du revenu et toute autre aide financière aux pêcheurs et aux travailleurs d'usine touchés par la crise dans le secteur de la pêche du poisson de fond de l'Atlantique (Réels : 0,4 M $)	
Subvention au fonds d'investissement de la Fondation d'apprentissage du Collège Frontière pour les programmes d'alphabétisation pour son 100e anniversaire (Réels : 12,0 M $)	Fiche technique 6
Subvention au Collège Frontière pour les programmes d'alphabétisation pour son 100e anniversaire (Réels : 3,0 M $)	Fiche technique 6
Contributions	
Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien (Réels : 623,1 M $)	
Stratégie de développement des ressources humaines autochtones	Fiche technique 7
Fonds du Canada pour la création d'emplois	Fiche technique 8
Planification de l'emploi	Fiche technique 3
Retraite anticipée des travailleurs d'usines de transformation du poisson	Fiche technique 9
Adaptation et développement de l'emploi dans le secteur des pêches	Fiche technique 10
Fonds d'intégration des personnes handicapées	Fiche technique 1
Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 5
Initiatives pour l'emploi des jeunes	Fiche technique 2
Aide à l'employabilité des personnes handicapées – Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux, selon les ententes bilatérales, afin de pourvoir au financement de différentes mesures qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer, à trouver un emploi et à le garder (Réels : 189,2 M $)	
Aide fédérale-provinciale/territoriale à l'employabilité des personnes handicapées	Fiche technique 11
Contributions aux organisations, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux institutions postsecondaires et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer les initiatives qui contribueront à l'élaboration d'un système d'apprentissage davantage axé sur les résultats et plus accessible, pertinent et responsable (Réels : 4,7 M $)	

Programmes connexes (Modalités)	Pour plus d'information, voir la fiche technique n°
Contributions aux ministères et aux organismes gouvernementaux provinciaux et territoriaux, aux administrations municipales, aux entreprises, aux établissements de santé publique et d'enseignement, aux organismes autochtones, y compris aux bandes indiennes et aux conseils tribaux, ainsi qu'aux particuliers pour appuyer les nouvelles orientations stratégiques découlant de la réforme de la sécurité sociale et pour faire l'essai de méthodes innovatrices pour rendre les programmes sociaux plus efficaces et les adapter à nos moyens financiers (Réels : 1,9 M $)	
Contributions à des organismes sans but lucratif, aux groupes communautaires, aux établissements d'enseignement, aux associations professionnelles, aux gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi qu'aux organisations inuites et des Premières nations sans but lucratif œuvrant à l'échelle locale, régionale ou nationale à l'appui des initiatives de garde d'enfants (Réels : 13,9 M $)	
Stratégie de développement des ressources humaines autochtones	Fiche technique 7
Contributions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation (Réels : 4,9 M $)	
Programme national d'alphabétisation	Fiche technique 4

Travail

Subventions

Comité canadien conjoint de publicité relative à la prévention des incendies (Réels : 0,0 M $)

Prévention des incendies du Canada (Réels : 0,0 M $)

Appui aux activités qui contribuent aux objectifs du Programme de sécurité et de santé au travail (Réels : 0,0 M $)

Appui aux organismes responsables de l'élaboration des normes (Réels : 0,0 M $)

Contributions

Programme de partenariat syndical-patronal (Réels : 1,2 M $)

Commission du travail (Réels : 0,9 M $)

Renseignements supplémentaires

FICHE TECHNIQUE N° 1 : FONDS D'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES (RÉELS 1999-2000 : 30,8 M $)

Objectifs	Aider les personnes handicapées à se préparer à l'emploi, à obtenir un emploi et à le conserver, ce qui permettra de réaliser des économies dans les paiements au titre du soutien du revenu et du soutien personnel. La concrétisation de cet objectif sera le fruit d'un travail de partenariat avec les organismes non gouvernementaux représentant les personnes handicapées, le secteur privé et les gouvernements provinciaux. À cette fin, on mettra à l'essai des approches innovatrices qui font appel aux meilleures pratiques pour favoriser l'intégration économique des personnes handicapées.
Résultats attendus	8 500 personnes recevront de l'aide; de ce nombre, 2 000 sont susceptibles de trouver un emploi et de le conserver.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2005
→ Évaluation complétée	1998 : Évaluation des expériences
→ Évaluation prévue	2000 : Bilan

FICHE TECHNIQUE N° 2 : INITIATIVES POUR L'EMPLOI DES JEUNES (RÉELS 1999-2000 : 228,4 M $)

Objectif	Aider les jeunes à se préparer pour le travail, à trouver un emploi puis à le conserver ainsi que de les aider à réussir leur transition en milieu de travail, le tout résultant en une croissance de l'emploi.	
Résultats attendus	Aider 75 000 jeunes à obtenir une expérience de travail; de ce nombre, 12 500 ont de bonnes chances de se trouver un emploi et 50 000 sont des étudiants qui vont probablement retourner aux études dès que leur emploi d'été prendra fin.	
Jalons vers l'atteinte des objectifs :		
→ Date de renouvellement	31 mars 2005	
→ Évaluations complétées	1998-1999 :	Bilan du Service jeunesse Canada
		Stratégie emploi jeunesse : Une évaluation des expériences relativement au programme Jeunes stagiaires Canada et aux initiatives du programme Jeunesse de DRHC
		Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse (SEJ)
	1997 :	Bilan du projet Placement carrière-été
→ Évaluations prévues	2000-2001 :	Évaluation Service jeunesse Canada (étude longitudinale)
		Bilan de l'évaluation du programme Jeunes stagiaires Canada de DRHC dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse
		Phase I de l'évaluation interministérielle de la SEJ
		Phase II de l'évaluation du programme Jeunes stagiaires Canada
		Phase II de l'évaluation interministérielle de la SEJ (fusionne la SEJ avec les autres programmes fédéraux de jeunesse)

Renseignements supplémentaires

FICHE TECHNIQUE N° 3 : PLANIFICATION DE L'EMPLOI (RÉELS 1999-2000 : 8,2 M $)

Objectifs	1. Améliorer l'employabilité de personnes désignées qui ont besoin d'aide pour franchir les barrières existantes ou prévues du marché du travail, et faciliter la réussite de leur intégration à un emploi approprié en leur fournissant des services de counselling, de la formation et de l'expérience de travail, de l'aide à la mobilité et des services et un soutien du revenu reliés (programme Amélioration de l'employabilité). 2. Encourager davantage d'employeurs, particulièrement dans les cas d'adaptations importantes, à assumer leurs responsabilités première visant à répondre de façon efficace aux besoins changeants de compétences dans leur milieu de travail, en négociant des accords de collaboration visant l'adoption de mesures de planification des ressources humaines (y compris l'équité en matière d'emploi), de formation en milieu de travail et d'autres mesures d'adaptation connexes (programme Adaptation au marché du travail). 3. Soutenir le développement de possibilités locales d'emploi et aider les collectivités aux prises avec de graves problèmes de main-d'œuvre à se servir efficacement de leurs ressources pour évaluer les problèmes et les débouchés locaux, établir des objectifs réalistes, formuler et gérer un plan d'action approprié et mettre en œuvre des stratégies essentielles à la réussite du plan et qui sont susceptibles d'avoir des répercussions importantes sur le marché du travail (programme Développement des collectivités). 4. Recueillir et fournir des renseignements concernant le marché du travail et les possibilités d'emploi, pour les particuliers, les employeurs, les organisations et les institutions, afin de faciliter la prise de décision liée aux besoins du marché du travail, et aider au soutien de recherche et de nouvelles approches qui pourraient contribuer à un meilleur fonctionnement du marché du travail (programme Information et Initiatives spéciales).
Résultats attendus	Voir les objectifs.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Fait l'objet de discussions
→ Évaluations complétées	Aucune récemment
→ Évaluations prévues	Aucune

FICHE TECHNIQUE N° 4 : PROGRAMME NATIONAL D'ALPHABÉTISATION (RÉELS 1999-2000 : 29,6 M $)

Objectifs	Accorder une aide financière (et technique) pour la mise en œuvre d'activités visant l'un ou l'autre des objectifs globaux suivants : a) Accroître la sensibilisation du public et sa compréhension des problèmes reliés à une société insuffisamment alphabétisée. b) Promouvoir la coordination et l'échange d'information entre tous les organismes qui se préoccupent d'alphabétisation. c) Améliorer l'accessibilité et la participation des personnes intéressées par les programmes d'alphabétisation, y compris dans le milieu de travail. d) Appuyer l'élaboration et la diffusion du matériel didactique touchant l'alphabétisation. e) Appuyer les projets de recherche appliquée ou de recherche-action qui répondent aux besoins des apprenants et des formateurs en alphabétisation. f) Encourager la poursuite d'avenues et de solutions nouvelles en alphabétisation à l'aide de projets innovateurs au sein de la communauté, du monde syndical et du secteur des affaires. g) Renforcer la capacité des principales organisations et institutions préoccupées par l'alphabétisation de prendre la défense et de faire la promotion du dossier.
Résultats attendus	Un pays plus sensibilisé à la nécessité de privilégier l'alphabétisation. Plus de partenaires d'un bout à l'autre du Canada qui intègrent l'alphabétisation à leurs activités.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2005
→ Évaluation complétée	1995 : Évaluation des expériences
→ Évaluation prévue	2002-2003 : Évaluation de DRHC à titre d'organisation prônant le savoir

FICHE TECHNIQUE N° 5 : PROGRAMME DE PARTENARIATS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL (RÉELS 1999-2000 : 14,1 M $)

Objectifs	Programme de recherche et de développement qui appuie les organismes du secteur social sans but lucratif dont les activités sont en harmonie avec le mandat de DRHC. Ces activités visent à déterminer, à développer et à promouvoir les meilleurs modèles de prestation de services et de pratiques à l'échelle nationale, et à habiliter les collectivités à combler leurs propres besoins en développement social ainsi qu'à répondre aux aspirations des populations qui sont à risque ou qui pourraient l'être. Pour atteindre ces objectifs, on s'appuiera sur un cadre d'analyse et de responsabilisation, en partenariat avec le secteur bénévole.
Résultats attendus	Résultats qualitatifs dans les domaines suivants : ➢ Recherche accrue, dans une perspective nationale, sur les principaux enjeux, modèles et pratiques ayant trait au développement social; ➢ Accroissement du potentiel des organismes bénévoles; ➢ Augmentation des chances pour les Canadiens de participer à la vie communautaire grâce aux organismes bénévoles; ➢ Développement des services à la communauté et diminution des obstacles pour les Canadiens présentant des handicaps intellectuels et/ou physiques.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2005
→ Évaluations complétées	Aucune à ce jour
→ Évaluation prévue	2001 : Évaluation des expériences

FICHE TECHNIQUE N° 6 : COLLÈGE FRONTIÈRE (RÉELS 1999-2000 : 15,0 M $)

Objectifs	Le Collège Frontière est un organisme pancanadien axé sur le bénévolat. Il encourage l'alphabétisation des Canadiens en recrutant et en formant des bénévoles d'un bout à l'autre du Canada qui deviendront tuteurs. Ces tuteurs enseignent aux gens comment lire et écrire en plus de mettre en œuvre des programmes qui mobilisent les ressources de la communauté afin qu'elles contribuent à l'essor de l'alphabétisation. Le Collège Frontière se propose d'élargir ses activités afin de satisfaire les besoins de la population canadienne en matière d'alphabétisation. À cette fin, il entend élaborer un programme d'alphabétisation d'envergure, à long terme, à l'échelle nationale. Il a présenté une demande de financement au gouvernement du Canada afin de pouvoir mener à bien le projet.
Résultats attendus	Augmenter le nombre de chapitres des universités de 40 à 70. Accroître le nombre d'étudiants tuteurs de 2 000 à 10 000 et plus. Créer des partenariats d'enseignement dirigé avec chacun des membres des agences nationales desservant la jeunesse.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Sans objet
→ Évaluations complétées	Sans objet
→ Évaluations prévues	Le Collège Frontière travaillera avec un consultant indépendant pour réaliser une évaluation de ce programme à la fin des cinq premières années. Des rapports d'étape annuels seront produits, y compris des rapports financiers et un état financier vérifié.

FICHE TECHNIQUE N° 7 : STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES AUTOCHTONES (RÉELS 1999-2000 : 247,1 M $)

Objectifs	Aider les organismes autochtones à élaborer et à mettre en œuvre des programmes relatifs au marché du travail, aux jeunes et à la garde d'enfants qui répondent aux besoins locaux et régionaux des Autochtones. Ce Programme : a) Aidera les gens à se préparer en vue d'obtenir et de garder un emploi, ce qui entraînera des économies dans les programmes de soutien du revenu; b) Aidera les jeunes autochtones (une personne normalement âgée de 15 à 30 ans) à se préparer pour le marché du travail, à trouver et à conserver un emploi et à réussir la transition vers le marché du travail, ce qui entraînera une hausse de l'emploi; c) Augmentera la fourniture de services de garde d'enfants de qualité au sein des communautés inuites et des Premières nations, ce qui entraînera une hausse de l'offre de services distincts et divers dans ces collectivités, à un niveau comparable à celui qu'on offre à l'ensemble de la population.
Résultats attendus	Aider 25 000 clients autochtones; de ce nombre, 6 000 devraient trouver un emploi et le conserver ou devenir travailleurs indépendants.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2004
→ Évaluations complétées	Aucune à ce jour
→ Évaluations prévues	La planification du cadre d'évaluation est prévue pour avril 2001. L'évaluation comprendra des éléments du bilan principal avec des recherches réduites sur les expériences.

FICHE TECHNIQUE N° 8 : FONDS DU CANADA POUR LA CRÉATION D'EMPLOIS (FCCE) (RÉELS 1999-2000 : 36,9 M $)

Objectif	Appuyer la création d'emplois durables dans les régions à taux de chômage élevé et d'aider les collectivités touchées à se donner les moyens de tendre vers l'autonomie. Cet objectif sera atteint avec le concours de partenaires comme les provinces et les territoires, les agences de développement économique régional, d'autres ministères fédéraux, des partenaires locaux et le secteur privé dans le cadre d'une démarche tenant compte des priorités locales et régionales.
Résultats attendus	Emplois devant être créés en 1999-2000 – Objectif : 10 000
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Le programme prendra fin le 31 mars 2002
→ Évaluation complétée	1998 (Le Fonds transitoire pour la création d'emplois (FTCE)) : Évaluation des expériences
→ Évaluation prévue	2001-2002 : Évaluation du programme du FCCE

FICHE TECHNIQUE N° 9 : RETRAITE ANTICIPÉE DES TRAVAILLEURS D'USINES DE TRANSFORMATION DU POISSON (RÉELS 1999-2000 : 33,4 M $)

Objectif	Procurer des paiements périodiques d'aide au revenu aux anciens travailleurs d'usines de transformation du poisson dont la cessation de leur emploi résulte d'une réduction définitive de personnel causée par la baisse des stocks de poisson de la côte est et qui ne peuvent s'adapter à un nouvel emploi en raison de leur âge, afin de les aider à quitter le secteur de la pêche et d'éviter qu'ils ne dépendent d'autres programmes de soutien du revenu.
Résultats attendus	Résultat escompté pour l'initiative de trois ans : achat de 1 285 rentes pour les pêcheurs et les travailleurs d'usines de transformation du poisson qui ont été licenciés et qui y sont admissibles.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2005
→ Évaluation complétée	1999-2000 : Évaluation du cadre du Programme d'adaptation et de restructuration des pêches (ARP)
→ Évaluation prévue	2000-2001 : Évaluation de l'ARP – DRHC évaluera son volet de l'ARP

Renseignements supplémentaires

FICHE TECHNIQUE N° 10 : ADAPTATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI DANS LE SECTEUR DES PÊCHES (RÉELS 1999-2000 : 30,2 M $)

Objectif	1) Aider des personnes à se préparer en vue d'un emploi, à obtenir un emploi et à le conserver. De telles mesures permettront de réaliser un rendement sur l'investissement grâce à une réduction de la dépendance envers l'aide gouvernementale et des recettes fiscales supplémentaires grâce à un emploi accru. 2) Les mesures suivantes sont établies en vue d'atteindre cet objectif : a) Des subventions salariales encouragent les employeurs à engager des personnes qu'ils n'auraient pas engagées normalement sans subventions; b) Le travail indépendant aide des personnes à se créer de l'emploi en lançant une entreprise; c) La création d'emplois favorisant le développement de l'emploi communautaire (en dehors de la pêche) qui donne des possibilités d'acquérir de l'expérience professionnelle menant à un emploi permanent; d) Le développement des compétences aide des personnes à acquérir les compétences (de base ou avancées) requises pour un emploi, grâce à une aide directe; e) L'aide à la mobilité fournit une aide financière à chaque travailleur ou groupe de travailleurs afin de faciliter sa réinstallation permanente depuis sa région de résidence vers des régions où il peut trouver de l'emploi; ou couvrir les coûts associés à la recherche d'un nouvel emploi et d'un logement convenable lorsqu'il décroche un nouvel emploi.
Résultats attendus	1 260 personnes sont visées par ce programme.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Sans objet
→ Évaluations complétées	Aucune à ce jour
→ Évaluation prévue	2000-2001 : Bilan du Programme d'adaptation et de restructuration des pêches (ARP)

FICHE TECHNIQUE N° 11 : AIDE FÉDÉRALE-PROVINCIALE/TERRITORIALE À L'EMPLOYABILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (AEPH) (RÉELS 1999-2000 : 189,2 M $)

Objectif	L'initiative vise à financer différentes mesures provinciales et territoriales qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer à un emploi, à trouver un emploi et à le garder.
Résultats attendus	Le principal engagement consiste à aider les personnes handicapées à se préparer au marché du travail, à se trouver un emploi et à le conserver. L'AEPH met l'accent sur l'imputabilité et les gouvernements fédéral et provinciaux ont élaboré ensemble les indicateurs de résultats. Les résultats ne seront pas connus tant que le rapport national n'aura pas été rendu public à l'automne 2001.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2005
→ Évaluation complétée	1999-2000 : Évaluation de la capacité
→ Évaluations prévues	2000-2001 : Début du travail sur l'étude longitudinale et les pratiques prometteuses
	2001-2002 : Études bilatérales avec les provinces
	2002-2003 : Études bilatérales avec les provinces

Achats et marchés

La Direction des acquisitions et de la passation de marchés de DRHC a pour mission de conseiller et d'orienter les autres directions générales sur ces questions. Elle est aussi chargée du traitement et de l'approbation de toutes les demandes d'acquisitions et de marchés dont la valeur est supérieure à 5 000 dollars, demandes qui relèvent de l'administration centrale. En 1999-2000, les biens et services assujettis à ce processus d'approbation représentaient environ 400 millions de dollars.

Dans le cadre de l'engagement global de DRHC de s'orienter vers une gestion moderne et d'utiliser efficacement et à bon escient les deniers publics, le Ministère a élaboré des principes qui guideront la nouvelle politique ministérielle en ce qui a trait à l'acquisition et à la gestion des biens. Cette politique, qui est en voie d'élaboration, devrait grandement améliorer la clarté, la responsabilisation, l'application et la communication de tous les processus nécessaires. Afin de mettre cette politique en œuvre, nous ferons appel à de nouvelles méthodes, mettrons à jour la formation du personnel et appuierons les directions générales qui doivent régler des questions liées aux achats et aux marchés.

Gestion du matériel

Grâce au Module des opérations de fonctionnement et d'entretien (MOFE) du Système de gestion du ministère (SGM), DRHC peut enregistrer et gérer ses actifs lorsque leur valeur est supérieure à 1 000 $.

La valeur des actifs se mesure à partir du prix d'achat lors de l'acquisition. Même si le MOFE est actuellement en mesure d'évaluer la durée de vie utile d'un bien, on s'attend à ce que le calcul de l'amortissement débute le 1er avril 2001.

Le coût du cycle de vie des automobiles est suivi de près dans plusieurs systèmes du ministère. Le matériel informatique dont la valeur est supérieure à 10 000 dollars comprend de gros ordinateurs et des serveurs de réseaux. Nous avons planifié et établi les coûts du cycle de vie de ces biens essentiels à notre mission; toutefois, cette démarche n'a pas été faite dans le cas du matériel informatique ayant une valeur inférieure à 10 000 dollars. Cette décision n'a soulevé aucune préoccupation importante et n'a causé aucun problème majeur.

Tel que mentionné à la rubrique « Achats et marchés », le Ministère a élaboré des principes qui guideront la nouvelle politique ministérielle en ce qui a trait à l'acquisition et à la gestion des biens. Afin de mettre cette politique en œuvre, nous ferons appel à de nouvelles méthodes, mettrons à jour la formation du personnel et appuierons les directions générales qui doivent régler des problèmes liés à la gestion et au suivi des actifs.

Stratégie de développement durable

En 1999-2000, nous avons continué à réagir face aux dernières constatations générales divulguées par le Commissaire à l'environnement et au développement durable et aux autres constatations que renferme l'examen interne de DRHC sur la Stratégie de développement durable (SDD) du Ministère[55].

Nous avons fait des progrès pour ce qui est de cerner des objectifs mesurables dans le cadre du plan d'action environnemental, notamment en relation avec l'écologisation des opérations et l'intégration du développement durable à la culture du Ministère. Nous avons aussi collaboré avec d'autres ministères afin de relever les défis que représente la définition des aspects sociaux et culturels du développement durable. À cette fin, nous avons ajouté un objectif mesurable à notre plan d'action environnemental. Il s'agit de soutenir les entreprises autochtones grâce à l'approvisionnement en produits et services provenant de fournisseurs eux aussi autochtones. Voici d'autres résultats liés au rendement.

1er objectif principal : Assurer l'« écologisation » des opérations internes et de la prestation des services extérieurs de DRHC	
Mesure du rendement et activités	**Progrès accomplis jusqu'à maintenant et mesures correctives**
Système de gestion de l'environnement (SGE)	· Nous avons créé un manuel de SGE présentant les étapes nécessaires selon la norme ISO 14001. · Nous avons élaboré une politique environnementale pour DRHC. · Nous avons élaboré des objectifs nationaux pour DRHC.
Plan d'action environnemental (PAE)	· Nous avons commencé à élaborer un plan d'action environnemental en ligne afin de fixer des objectifs régionaux et de rendre compte du rendement environnemental à mettre en œuvre à l'été 2000.
Réduction de la consommation de ressources dans nos opérations	· Les plans visant la refonte de la politique du ministère sur les véhicules sont en place. Ils devraient être terminés à l'automne 2000. · Nous avons défini des objectifs nationaux afin d'évaluer la faisabilité de programmes d'achat de véhicules consommant de nouveaux carburants, d'une part, et de conversion de la flotte existante, d'autre part. · Nous avons utilisé des systèmes électroniques réduisant la consommation de papier. Ainsi, le « bureau sans papier » donne aux employés un accès électronique immédiat à leur solde de congés.

[55] La Stratégie de développement durable de DRHC est accessible à l'adresse suivante : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/sds/sdsx.shtml

Renseignements supplémentaires

Mesure du rendement et activités	Progrès accomplis jusqu'à maintenant et mesures correctives
Programmes de recyclage	· Le Programme « Non aux déchets » est élargi à d'autres sites de DRHC dans la région de la capitale nationale. L'objectif national vise à réduire de 50 p. 100 la quantité de déchets envoyés dans les décharges par rapport aux niveaux de 1988, et ce, d'ici au 31 mars 2001.
Fournisseurs écologiques	· Nous avons participé à la mise à l'essai d'EcoNexus, un nouveau répertoire de fournisseurs écologiques sur le Web. · L'objectif national vise à augmenter de cinq pour cent le recours à des fournisseurs écologiques d'ici le 31 mars 2001.
Taux de participation du personnel aux approches innovatrices visant « l'avenir du milieu de travail »	· Environ 30 p. 100 des employés travaillent à temps partiel ou selon d'autres modalités. · Les lignes directrices sur le télétravail devraient être terminées d'ici la fin de l'automne 2000.
Augmentation des avantages environnementaux dans la prestation des services	· 83,5 p. 100 des paiements de la Sécurité de la vieillesse, 80,3 p. 100 des paiements du Régime de pensions du Canada et 44 p. 100 des paiements de l'Assurance-emploi ont fait l'objet de dépôts directs. · Plus de 50 p. 100 des demandes d'assurance-emploi ont été traitées par voie électronique. · Nous avons annoncé 500 000 emplois dans le répertoire informatisé de la Banque nationale d'emplois, et les chercheurs d'emplois ont procédé à 20 millions de consultations. · Environ 100 000 employeurs ont consulté le Service de placement électronique, et les chercheurs d'emplois ont procédé à 600 000 consultations. · Depuis 1997, les initiatives concernant l'emploi des jeunes comprennent une ligne sans frais 1-800 qui a reçu 201 061 appels, jusqu'à présent. Quant au Réseau d'information jeunesse du Canada, un service en ligne, il a accueilli 1 467 144 visiteurs. · La *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* fait l'objet d'applications constantes, dans le cadre desquelles toutes les décisions de financement d'un nouveau projet doivent tenir compte des répercussions environnementales avant de pouvoir être prises.
Respect des exigences de la partie II du *Code canadien du travail*	· Nous avons réglé 97,5 p. 100 des cas de non-conformité de bon gré, à l'exception des situations de danger.

2e objectif principal : Tenir compte du développement durable dans les politiques et les programmes	
Mesure du rendement et activités	**Progrès accomplis jusqu'à maintenant et mesures correctives**
Analyse meilleure des répercussions sur l'environnement	· Des examens des répercussions sur l'environnement ont été prévus dans l'analyse continue des politiques.
Intégration d'objectifs et de critères en matière de développement durable (DD)	· Des perspectives de développement durable sont intégrées dans les activités relatives à la mise en valeur du potentiel des collectivités.
Meilleur échange d'information sur les dimensions sociales	· Avec d'autres ministères chargés de programmes sociaux, nous discutons des répercussions sociales du développement durable et préparons un plan de travail.
Participation aux activités du réseau interministériel sur les stratégies de développement durable (RISDD) sur les thèmes horizontaux en vue de la préparation de la phase II de la SDD de DRHC.	· Nous participons, avec d'autres ministères, à l'étude de thèmes horizontaux liés au mandat de DRHC, en vue de la préparation de la prochaine série de discussions sur la SDD (dimensions sociales et culturelles du développement durable (DD); DD des collectivités; savoir et information dans le cadre du DD; DD et santé des Canadiens).

3e objectif principal : Intégrer la notion de développement durable à la culture organisationnelle de DRHC	
Mesure du rendement et activités	**Progrès accomplis jusqu'à maintenant et mesures correctives**
Histoires de réussite et sensibilisation	· Nous avons parlé de notre recours très restreint aux bottins téléphoniques dans le magazine national des employés de DRHC. · Nous sommes en train d'élaborer un mécanisme visant à échanger les pratiques exemplaires.
Semaine de l'environnement	· DRHC a souligné l'événement, en juin 2000, au moyen d'un kiosque d'information, de conseils écologiques envoyés par courrier électronique, de sa participation à l'initiative gouvernementale « Défi Transport » et de la vente d'arbres par La Fondation canadienne de l'arbre.
Activités de sensibilisation	· Campagne électronique des représentants de l'écologisation de DRHC afin de sensibiliser le personnel aux questions et aux initiatives environnementales. · Fixation d'objectifs nationaux dans le cadre du Plan d'action environnemental (PAE) en ligne afin de sensibiliser le personnel d'ici mars 2002 à cette fin, des outils sont en cours d'élaboration à l'administration centrale.

Renseignements supplémentaires

Initiatives de réglementation

Investissement dans les ressources humaines

RENDEMENT DES INITIATIVES DE RÉGLEMENTATION			
Objet de l'initiative de réglementation	**Résultats escomptés**	**Critères de mesure de rendement**	**Résultats obtenus**
Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants, et Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants : ➢ Amendements pour implanter un régime de prêts étudiants à financement direct pour le 1er août 2000. ➢ Négociations avec les prêteurs : Le gouvernement du Canada a annoncé le 9 mars 2000 qu'il implanterait un régime de prêts étudiants à financement direct étant donné que les négociations avec les prêteurs afin de poursuivre les arrangements à risques partagés ont échoué. D'importants amendements au Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants et de plus légers amendements au Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants se sont avérés nécessaires afin de procurer le cadre réglementaire pour un régime de prêts étudiants à financement direct. Ces changements ont reçu l'approbation de la Gouverneure en conseil le 17 juillet 2000.	Les changements reliés à l'implantation du financement direct assureront la transition sans anicroche à partir des arrangements à risques partagés, sans interruption de la distribution du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPÉ).	Étant donné les objectifs de ces amendements, c'est-à-dire la distribution sans délai du PCPÉ, voici les critères d'évaluation pour vérifier le succès de cette mesure : ➢ La mesure par laquelle les étudiants éligibles à recevoir un prêt obtiennent leur montant d'argent. ➢ Le nombre de plaintes techniques reçues en ce qui a trait au régime de financement direct (excluant les plaintes concernant le niveau de service).	Les résultats seront analysés au fur et à mesure que le régime de financement direct est mis en place.

RENDEMENT DES INITIATIVES DE RÉGLEMENTATION			
Objet de l'initiative de réglementation	**Résultats escomptés**	**Critères de mesure de rendement**	**Résultats obtenus**
Initiatives réglementaires prévues concernant le Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants et le Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants :			
➢ Paiements à titre gratuit (réduction de la dette par remboursement (RDR) : le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPÉ) n'a pas été en mesure d'aider autant d'emprunteurs qu'il avait prévus à l'origine et on révisera les règlements afin d'améliorer l'application de la RDR.	➢ Les changements apportés à la mesure de réduction de la dette par remboursement ont été retardés suite à la mise en œuvre nécessaire du régime de financement direct. Nous prévoyons que la mesure révisée sera mise en place pour 2001. ➢ Notre objectif est que RDR aide les étudiants à gérer leur dette sans leur créer trop de difficultés financières.	Augmenter l'accès à la mesure de réduction de la dette par remboursement afin d'élever le nombre d'emprunteurs qui en bénéficient. Diminuer le montant de la dette des étudiants en difficultés financières.	Les résultats seront un plus grand nombre d'emprunteurs qui bénéficie de cette mesure et un plus bas taux de défaut.
➢ Exemption d'intérêts progressive : le PCPÉ va peut-être réviser les dispositions sur l'exemption d'intérêts progressive dans le cadre du régime de financement direct.	Elle fut rejetée pendant les négociations en ce qui a trait aux changements du Budget fédéral de 1998-1999. Elle sera peut-être réexaminée dans le contexte du régime de prêts direct.	L'évaluation des emprunteurs à rembourser leurs prêts étudiants à travers les mesures existantes d'exemptions d'intérêts ou de RDR et autres options.	S/O Les options doivent être examinées afin d'arriver à la meilleure solution possible.
➢ Intégrité du crédit : Les mesures de criblage de crédit ont été présentées le 1er août 1998 et implantées le 1er août 1999 afin d'assurer l'intégrité du PCPÉ à travers l'identification de crédit et l'épuisement sans garantie des fonds du programme.	Approximativement 100 000 demandeurs d'un premier prêt ont subi un criblage en 1999-2000 et que moins de un pour cent se sont vu refuser un prêt suite à leur expérience de crédit, étant donné que seuls les étudiants ayant sévèrement abusé de leur crédit ont été affectés.	Les provinces participantes, à l'exception de la Colombie-Britannique, font des vérifications de crédit afin d'aider à diminuer le taux de défaut.	Les résultats seront évalués en fonction de la baisse du taux de défaut.

Renseignements supplémentaires

RENDEMENT DES INITIATIVES DE RÉGLEMENTATION			
Objet de l'initiative de réglementation	**Résultats escomptés**	**Critères de mesure de rendement**	**Résultats obtenus**
➢ Moderniser les bénéfices : Les règlements nécessitant des amendements à la suite de l'adoption de la loi C-23, une loi qui modernise les statuts du Canada en relation avec les bénéfices et les obligations, doivent être identifiés, les amendements doivent être ébauchés et approuvés par le Comité spécial du Conseil d'ici la fin de l'année 2000.	Les réglementations du PCPÉ pour moderniser les bénéfices seront acheminées au Comité spécial du Conseil à l'automne 2000. Aucun impact majeur n'est attendu à la suite de ces amendements aux règlements. Aux endroits où le salaire du conjoint est mentionné sera maintenant inclus le salaire du conjoint de fait. Cela affectera d'abord le processus d'évaluation des besoins quand le salaire sera considéré comme une ressource.	Cette initiative fait partie d'une initiative pan-gouvernementale afin de modifier tous les règlements et lois qui concernent la modernisation des bénéfices.	Les résultats consistent à harmoniser notre programme à ceux des autres ministères fédéraux.

Travail

RENDEMENT DES INITIATIVES DE RÉGLEMENTATION			
Objet de l'initiative de réglementation	**Résultats escomptés**	**Critères de mesure de rendement**	**Résultats obtenus**
Règlement sur les justes salaires et les heures de travail - Rétablir les barèmes des justes salaires pour les chantiers de construction fédéraux.			
➢ Préciser la procédure à suivre pour procéder aux enquêtes servant à l'établissement des barèmes des justes salaires. ➢ Autoriser l'adoption des barèmes des justes salaires des provinces ou territoires, s'ils sont à jour, et leurs normes en matière de durée du travail. ➢ Définir des mots clefs tel que « administrateur » et « inspecteur ».	➢ En utilisant la procédure mise en place pour procéder aux enquêtes, un taux de juste salaire sera établi pour les occupations qui sont spécifiques à la construction. ➢ Les entrepreneurs des chantiers de construction fédéraux sauront quels taux salaires ils devront au moins payer leurs employés.	➢ Le degré d'acceptation des barèmes des justes salaires par les parties. ➢ Est-ce que les barèmes sont à jour et reflètent l'économie locale. ➢ Le nombre de plaintes déposées par les travailleurs.	➢ Les barèmes des justes salaires sont en place pour toutes les provinces et le territoire du Yukon. ➢ Les entrepreneurs et les travailleurs acceptent les barèmes comme étant à jour. ➢ Les travailleurs sur les chantiers de construction fédéraux reçoivent un juste salaire.
➢ Éliminer les exigences relatives à la résidence.	➢ Les travailleurs sauront à quels taux de salaires ils auront au moins droit, et quelles seront leurs heures de travail.		➢ Une procédure à suivre pour procéder aux enquêtes servant à mettre à jour les barèmes des justes salaires a été établie.

Partie II (Sécurité des bâtiments) du Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail : pas encore approuvé et reporté dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001.*

Partie XII (Matériel, équipement, dispositifs, vêtements de sécurité) du Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail : pas encore approuvé et reporté dans le *Rapport sur les plans et les priorités pour 2000-2001.*

Sites Internet et *références*

Le site de DRHC : http://www.hrdc-drhc.gc.ca

Lois et Règlements

Lois et Réglements gouvernant DRHC : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/actsx.shtml

Réalisations en matière de politique

- Discours du Trône de 1999 : http://www.pco-bcp.gc.ca/sft-ddt/
- Budget 2000 : http://www.fin.gc.ca/budget00/tocf/2000/bud2000f.htm
- Plan d'action national pour les enfants - Élaboration d'une vision commune : http://socialunion.gc.ca/nca/may7-back_f.html
- Plan d'action pour les enfants - La mesure du bien-être des enfants et l'évolution des progrès : http://socialunion.gc.ca/nca/may7-measure_f.html
- Un débat public sur le Plan d'action national pour les enfants : Élaboration d'une vision collective : http://socialunion.gc.ca/nca/June21-2000/francais/index_f.html
- À l'unisson : Une approche canadienne concernant les personnes handicapées : http://socialunion.gc.ca/pwd/unison/unison_f.html

Sécurité du revenu

- Sécurité de la vieillesse et Régime de pensions du Canada : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/common/homex.shtml
- L'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada : http://www.oirpc.ca/

Prestations de revenu d'assurance-emploi

- *Rapport de contrôle et d'évaluation du Régime d'assurance-emploi 1999* : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/sum99x.shtml
- Assurance-emploi : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/common/homex.shtml
- Chapitre 16 du *Rapport du vérificateur général du Canada 1998 - La gestion du numéro d'assurance sociale* : http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/9816cf.html

Investissement dans les ressources humaines

- *Deuxième rapport d'étape sur le Plan d'action pour renforcer la gestion des programmes de subventions et de contributions*, août 2000 : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/progressx.pdf
- Évaluation du Fonds d'intégration des personnes handicapées (Phase I) : http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/OFPDx.shtml
- Emploi-Avenir 2000 : http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/doc/jf/accueil.shtml
- *Rapports de contrôle et d'évaluation du Régime d'assurance-emploi* : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ei/employ/eimarx.shtml
- Évaluation formative des Prestations d'emploi et mesures de soutien en vertu de l'Entente Canada-Colombie-Britannique sur le développement du marché du travail : http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/EBSMx.shtml

- Programme canadien des prêts aux étudiants : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/
- Évaluation du programme Placement carrière-été : http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/edd/SCPx.html
- *La littératie à l'ère de l'information* : http://www.nald.ca/NLSF/ialsf/infoageF/infageF1.htm
- Groupe de travail sur le secteur bénévole : http://www.pco-bcp.gc.ca/volunteer/gtsb_f.htm
- InfoCentre : www.canada.gc.ca/infocentre
- Ciblétudes interactif : http://www.canlearn.ca
- *Sondage de 1999 auprès des fonctionnaires fédéraux* : http://www.survey-sondage.gc.ca/menu-f.html

Travail

- Programme du Travail : http://labour-travail.hrdc-drhc.gc.ca/doc/lab-trav/fra/

Saine gestion du Ministère

- Information sur les subventions et les contributions : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/indexx.shtml
- Bureau de la gestion moderne de DRHC : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement/ (accessible seulement par les utilisateurs d'Internet à l'intérieur du gouvernement du Canada)
- Évaluation des pratiques de gestion moderne : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mmpa/mesgx.shtml
- Service Canada : http://www.servicecanada.gc.ca/menu_f.shtml

D'autres sites

- Le *Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 1999* : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/dpr9899x.shtml
- *Partie II – Budget principal des dépenses pour 1999-2000* : http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/p2_9900f.html
- *Budget des dépenses pour 1999-2000 - Rapport sur les plans et les priorités* : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/rpp9900x.shtml
- *Partie II – Budget principal des dépenses pour 2000-2001* : http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/p2_0001f.html
- *Budget des dépenses pour 2000-2001 - Rapport sur les plans et les priorités* : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/rpp0001x.shtml
- Comptes publics du Canada : http://www.pwgsc.gc.ca/text/pubacc-f.html
- Responsabilité et Rapports de DRHC : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/account-resp/accountx.shtml
- Plan d'action de DRHC - L'an 2000 et les années suivantes : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/busplan/2000/homex.shtml
- Évaluation et développement des données de DRHC : http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/
- Bureau de vérification interne de DRHC : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/homex.shtml

Sites Internet et références

- Un cadre visant à améliorer l'union sociale pour les Canadiens : http://socialunion.gc.ca/news/020499_f.html
- Stratégie de développement durable de DRHC : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/sds/sdsx.shtml

Questions et demandes du public

Si vous avez des questions au sujet des programmes et services du Ministère, veuillez communiquer avec le bureau de Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Consultez les pages réservées au gouvernement du Canada dans votre annuaire téléphonique pour connaître l'emplacement du bureau le plus près de chez vous. Vous pouvez aussi vous adresser au Centre de renseignements au public de DRHC.

Pour obtenir les publications de DRHC, veuillez communiquer avec le Centre de renseignements au public au 1 (819) 994-6313.

Index

Autochtones, 8, 10, 11, 13, 23, 39, 41, 43, 44, 46, 47, 53, 55, 80, 87, 88, 89, 99, 100, 101, 108, 113

Code canadien du travail, 8, 16, 58, 59, 60, 61, 97, 114

Comptes à fins déterminées, 18, 32, 73-77, 83, 97
Compte d'assurance-emploi, 18, 32, 40, 48, 73, 74, 75, 81, 83, 90
Régime de pensions du Canada, 12, 18, 26, 74, 76, 81, 83, 90

Éducation, 8, 11, 14, 18, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 68, 69, 70, 80, 88, 91, 92, 93, 94, 98, 103, 116, 117
Programme canadien de prêts aux étudiants, 8, 45, 50, 51, 52, 68, 69, 70, 80, 92-94, 116, 117
Régimes enregistrés d'épargne-études, 51, 52
Subventions canadiennes pour l'épargne-études, 8, 44, 51, 52, 91

Emploi, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 80, 81, 87, 88, 89, 90, 91, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 108, 109, 110, 111, 113, 114, 115, 119
Conseils sectoriels, 42, 53, 54
Ententes sur le développement du marché du travail, 48, 69, 89
Prestations d'emploi et mesures de soutien, 8, 14, 48, 53, 70, 89
Stratégie emploi jeunesse, 8, 23, 45, 46, 81, 87, 103

Enfants, 8, 9, 11, 12, 14, 15, 20, 21, 24, 25, 28, 33, 42, 43, 44, 51, 52, 58, 64, 87, 90, 101, 108
Plan d'action national pour les enfants, 20, 21, 43
Prestation nationale pour enfants, 8, 21

Initiatives de réglementation, 60, 79, 116-119

Jeune, 8, 11, 13, 23, 41, 43, 45, 46, 47, 50, 51, 55, 72, 81, 87, 89, 99, 100, 103, 107, 108, 114
Stratégie emploi jeunesse, 8, 23, 45, 46, 81, 87, 103

Les sans-abri, 20, 23, 43, 46, 47, 51

Numéro d'assurance sociale, 8, 14, 36, 37, 42

Partenariats, 9, 10, 19, 22, 23, 30, 39, 41, 42, 44, 45, 47, 49, 51, 53, 54, 57, 62, 63, 71, 72, 79, 87, 88, 89, 90, 99, 100, 101, 102, 105, 106, 107, 109

Personnes du troisième âge, 8, 11, 12, 14, 15, 25, 26, 27, 30, 42, 43, 87, 90
Sécurité de la vieillesse, 8, 14, 15, 18, 25, 27, 28, 29, 30, 37, 71, 79, 80, 95-96, 114
Supplément de revenu garanti, 8, 14, 15, 27, 28, 95

Personnes handicapées, 8, 11, 12, 14, 15, 20, 22, 25, 26, 28, 36, 39, 41, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 87, 89, 90, 99, 100, 102, 106, 111
Aide à l'employabilité des personnes handicapées, 8, 45, 100, 111
Fonds d'intégration, 8, 43, 44, 45, 89, 99, 100, 102

Prestation de services, 9, 10, 11, 13, 15, 19, 26, 29, 32, 35, 36, 56, 60, 67, 70, 71, 87, 88, 89, 90, 106, 113, 114

Régime de pensions du Canada, 8, 12, 14, 15, 18, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 37, 69, 71, 73, 74, 76, 81, 87, 90, 114
Programme d'invalidité du RPC, 8, 14, 15, 26, 28, 29

Santé, 8, 20, 41, 43, 44, 57, 59, 61, 62, 64, 87, 98, 101, 115, 119

Stratégie de développement durable, 79, 91, 113-115

Subventions et contributions, 12, 16, 17, 18, 39, 40, 42, 54, 55, 56, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 80, 91, 99, 100, 101
Plan d'action en six points visant à renforcer la gestion des programmes de subventions et de contributions, 17, 40, 65-67, 68, 70, 80

Technologie, 9, 10, 15, 22, 24, 26, 43, 47, 52, 53, 54, 55, 63, 64, 65, 71, 72, 80, 81
Gouvernment en direct, 71

Union sociale, 41, 44, 79, 88, 98